939/14

Den 23. april 2014 blev i sag nr. 85.262:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har autoforsikring hos Nykredit Forsikring A/S. Hun klager over selskabets håndtering af den anmeldte skade på den forsikrede bil, en Chrysler Vision årgang 1994.

Klageren har i klageskemaet, modtaget den 28/10 2013, anført følgende om hændelsesforløbet:

"**Min bil var kaskoforsikret i forsikringsselskabet Nykredit og havde haft abonnement med hjælp i udlandet inkluderet (tegnet i april 2011, Dan Plus under 2.500 kg.) hos Dansk Autohjælp (der er i dag en integreret del af SOS.) - trods det fik jeg ingen hjælp i Tyskland, da bilen fik en mekanisk fejl.**

Den 12. september 2013 var jeg på vej hjem fra et besøg hos min søn, som bor og arbejder i Tyskland. Min bil fik en mekanisk fejl (kølersystem) på motorvejen i nærheden af Hamburg. Jeg ringede til Dansk Autohjælp i sikkert forvisning om at jeg har alt i orden i forhold til hjælp i dette tilfælde. Jeg fik at vide fra en af Dansk Autohjælp medarbejdere, at hvis jeg har kaskoforsikringen på bilen skal jeg ringer til SOS - 'de var bedre til at hjælpe mig i Tyskland', og jeg blev derefter 'automatisk' stillet om til SOS.

Jeg sagde, at jeg ville have bilen transporteret til Danmark, til reparation på et dansk værksted, og fik at vide at det også kunne lade sig gøre men, først efter at bilen var blevet tilset på det nærmeste værksted.

Jeg fik at vide, fra værkføreren hos Chrysler Hamburg, at bilens reparation ville koste omkring 3.000 Euro og ville tage længere tid - de have ikke haft reservedele til den model længere på lager. Jeg ringede til min søn og han fik en mere detaljeret forklaring fra værkføreren, per telefon og på tysk, om fejlens form og omfang.

Derefter ringede jeg til SOS og fortalte at prisen på en reparation i Hamburg var dyrere end hvad jeg mente jeg kunne reparere den for i Danmark, og jeg bad igen om at blive slæbt/transporteret til Danmark. Jeg fik at vide fra SOS at der ingen problemer var med det, men at bilen først ville blive slæbt til Danmark om nogle dage, fordi SOS opsamlede biler til transporten til Danmark - så jeg først og fremmest skulle finde ud af hvordan jeg selv ville komme til Danmark, f.eks. med lejet bil, tog, bus eller noget andet - og meddeler det til SOS.

Fredag den 13.09.13 ringede jeg og min søn til både Chrysler i Aalborg (til indehaveren …) og til et andet værksted, som jeg også bruger, hvor vi fortalte om fejlen og om tilbudet fra Chrysler Hamburg. Vi har fået at vide begge steder, at reparationen kan laves langt billigere i Danmark, og vi har også fået et konkret tilbud fra værkstedet i … på 7.000 dkr. + moms - med en efterfølgende skriftlig bekræftelse. Min søn ville leje mig en af hans biler (Smart) med et automatgear (jeg er lidt handikappet i den henseende) - og vi regnede med at vi muligvis kunne få benzinforbrug dækket fra SOS til denne bil Søndag aften, 15.09.13 få jeg en opringning om, at min far har fået en hjerneblødning og ligger for døden.

Jeg ringede straks (dvs15.09.13 - søndag aften) til SOS for at høre hvor hurtigt min rejse til Danmark kunne arrangeres, på basis af de beslutninger som min søn og jeg havde truffet om lørdagen, både til min hjemmerejse og bilens transport bestemmelsessted i Danmark
Jeg kom til at tale med en kvindelige medarbejde i SOS, der fortalte mig at SOS har haft kontakt til min forsikringsselskab Nykredit angående transport af min bil til Danmark og at forsikringsselskabet Nykredit havde nægtet transporten af min bil til Danmark med den begrundelse, at bilen var værdiløs og at jeg derfor skal skrotte den i Tyskland, fordi det ikke kunne svare sig at transportere den til Danmark.

Jeg kom nærmest i panik og min søn overtog derfor samtalen med den kvindelige medarbejde fra SOS. Han fik det samme at vide en gang til, dvs. at forsikringsselskabet Nykredit har oplyst SOS at bilen ikke skal transporteres til Danmark pga. at den er værdiløs. Han har haft en længere diskussion med denne ansat om hvem der bestemmer værdien af andre menneskers ejendele - og hvad og hvordan man begrunder det med. Han forlangte at tale med en ansvarlige leder, men fik at vide at der ikke var nogen til stede.

Vi har meget bestemt fået at vide, at SOS ikke kan stille noget op mod forsikringsselskabets (Nykredits) beslutning og, at vi var velkomne til at kontakte forsikringsselskabet selv, for at bekræfte denne udmelding. Derefter har min søn spurgt SOS medarbejderen om min hjemrejse og muligheden for at SOS ville dække benzinomkostninger, hvis han udlejer en af hans biler med automatgear til min hjemrejse? Han fik at vide at den slags omkostninger ikke kan dækkes og, **at SOS selv vil undersøge muligheden for at leje en bil med automatgear til mig til min hjemrejse.**

Min søn og jeg besluttede, at jeg skulle kontakte forsikringsselskabet Nykredit straks mandag morgen og høre deres forklaring.

Jeg ringede til forsikringsselskabet Nykredit 16.09.13 - mandag morgen - og fortalte til en medarbejde i skadeafdelingen om min samtale med SOS om, at Nykredit ikke ville transportere min bil til Danmark fordi, efter forsikringsselskabets mening var bilen værdiløs og derfor skal den ikke transporteres til Danmark, og at jeg skal skrotte den i Tyskland.

Medarbejderen har fortalt mig, at hun har en oplysning om at "skaden" på bilen ikke var en ulykkesskade men en mekanisk fejl og derfor var både fejlen og sagen i dette tilfælde for Nykredits side uvedkommen. Dvs, at forsikringsselskabet intet har haft med det at gøre, hverken med transport af min bil til Danmark eller med min egen

hjemtransport. Ud fra samtalen forstår jeg at jeg ikke kan få nogen hjælp fra forsikringsselskabet Nykredit, SOS allerede har meddelt mig at de ikke vil transportere min bil til Danmark fordi de mener at den er værdiløs - så jeg fortalte medarbejderen i Nykredit at jeg har abonnement hos Dansk Autohjælp (med hjælp i udlandet) og fik at vide at så skal jeg henvende mig til Dansk Autohjælp — efter hjælp.

I uge 38, i flere omgange, kontaktede både min søn og jeg Dansk Autohjælp (som er en del af SOS) med hensyn til hjælp, til at transportere min bil (…) til Danmark og til min egen rejse til Danmark. Vi talte både med en mandlig og en kvindelige ansat og også med en Supervisor — men de kunne/ville ikke hjælpe mig i situationen og har blot hele tiden gentaget: at jeg ikke har et abonnement til at få hjælp i udlandet, dvs kun til det nærmeste autoværksted i udlandet og her mente de at de allerede havde opfyldt betingelse, selv om det var SOS der transporterede min bil til det værksted.

N.B. For øvrigt kontaktede jeg forsikringsselskabet Nykredit igen den 01.10.13 og bad skadeafdelingen om at se, om de har et notat om SOS opringningen til dem — dvs. angående SOS spørgsmål om transport af min bil til Danmark. Jeg har fået at vide at sådan notat ikke eksisterer og at forsikringsselskabet intet har at gøre med SOS beslutninger/bestemmelser i den henseende. Jeg blev også oplyst, at SOS har sit eget forsikringsselskab til den slags sager og det eneste SOS kunne have ringet til forsikringsselskabet Nykredit om, var om der var en kaskoforsikring på … .

Hverken min søn eller jeg, hører mere fra SOS i uge 38, dvs. efter den sidste samtale den 15.09.13 (uge 37) — hvor SOS har afvist at transportere bilen til Danmark, vi hørte heller ikke mere til min hjemtransport — dvs. det, at SOS vil selv undersøge muligheder for at leje en bil med automatgear til min hjemrejse.

Min søn og jeg begynder at indse, ud fra begivenhedernes gang og den samlede uvilje hos både SOS og deres afdeling Dansk Autohjælp samt fra Nykredits oplysning, at jeg ikke skal forvente nogen som helst hjælp fra nogen af de nævnte selskaber, og at jeg både skal arrangere og selv betaler alt omkring min bil og min hjemrejse.

Jeg har ikke haft de nødvendige penge til selv at transportere min bil til Danmark, de tyske firmaer krævede betalingen for transport begge vejer samt en forudbetaling.

Chrysler i Hamburg vil have betaling på omkring 300-350 Euro for at skrotte bilen i Tyskland. Til sidst fandt min søn en tysk opkøber som ville købe bilen til skrot for 40 Euro per ton (dvs. 60 Euro for min bil). Jeg tager (grædefærdigt) imod tilbudet — jeg skal bare hjem, jeg har en dødende far og min familie at tage mig af.

Fredag den 20.09.13 tømte jeg og min søn bilen (…) for min bagage, og vi fortalte værkføreren fra Chrysler, at bilen ville blive afhentet af et tysk firma og kørt til ophugning, fordi alle de abonnementer og forsikringer jeg havde haft i Danmark var værdiløse og at jeg ikke selv har pengene til at transportere min bil til Danmark.

Lørdag 21.09.13 kørte jeg hjem i en bil (en Smart), som min søn udlejer til mig og min bagage.

Jeg hører intet siden 15.09.13 fra hverken SOS/Dansk Autohjælp eller forsikringsselskabet.

Men, den 26.09.13 — 10(!)dage efter min sidste (15.09.13) samtale med SOS, kontakter SOS medarbejderen … mig per sms om at SOS ikke har modtaget min beslutning om valg af min hjemrejse og om hvad der skal ske med min bil. Han sender også en mail hvor der står at bilen godt kan transporteres til Danmark hvis reparationsudgifter ikke vil overstige 15.000 dkr. — "da bilen så vil kunne "bære" en hjemtransport økonomisk"

Jeg er fuldstændig målløs over udmeldingen og ved ikke hvordan jeg skal reagere på den fremsendte information.

Min søn råder mig til at få mere bekræftelse på rigtigheden i den seneste fremsendte information, så jeg fortsætter med at kommunikere per sms og mail med både …, og efterfølgende også med …, fra SOS.

Hovedsagen i deres mails er: AT MIN BIL KAN TRANSPORTERES TIL DANMARK TIL REPARATION (men den er blevet skrottet i Tyskland, fordi det samme SOS nægtede den 15.09.13 at transportere den til Danmark, med henvisning til at bilen var værdiløs) **Med den nuværende information fra SOS mener jeg, at de medarbejdere bos SOS / Dansk Autohjælp der har behandlet min sag, både har misinformeret og misledt mig og min søn med hensyn til mine rettigheder og muligheder jf. kaskoforsikrings bestemmelser i SOS regi. Derved er SOS og deres integreret selskab Dansk Autohjælp skyld i, at min bil blev skrottet uden grund i Tyskland i stedet for at blive transporteret til Danmark til en reparation.**

1.- SOS medarbejderen, i samtale 15.09.13 har fejlagtigt (løgnagtig?)oplyst mig om, at det var mit forsikringsselskabs (Nykredit) uvilje mod at transportere min bil til Danmark til reparation, der har bevirket at SOS ikke ville transportere min bil til Danmark og at den skulle skrottes i Tyskland.

2. - SOS medarbejdere har ikke oplyst mig om (hverken den 15.09.13 eller på noget andet tidspunkt i ugerne 37/38) at bilen kan transporteres til Danmark, hvis reparationsudgifter ikke overstiger bilens værdi eller 15.000 dkr. (Jeg har haft et stående tilbud på reparation i Danmark, siden den 17.09.13, på under 15.000 dkr.)

3. - SOS medarbejderen, jf samtale 15.09.13, er ikke kommet tilbage med den lovede udmelding på SOS egen mulighed for at leje en bil med automatgear til min hjemrejse.

4.- SOS medarbejdere har ikke foretaget en opfølgning i sagen i 10 dage (!) siden deres sidste kontaktsamtale med mig, dvs. jeg var efterladt i den tro at jeg selv skulle ordne alt omkring min bil og min hjemmerejse.

5.- Jeg blevet også fejlinformeret af SOS medarbejderen den 15.09.13 angående refusion af lejeudgiften til en bil - hvis min søn ville udleje mig en bil til hjemrejsen. Jeg har fået at vide at det ikke kan lade sig gøre - at refundere omkostningen på et sådan arrangement, hvor det siden har vidst sig (ifølge SOS medarbejdernes egen og seneste information) at det kan lade sig gøre, blot at prisen på leje skal svare til leje af en tilsvarende bil hos Europcar.

Jeg har fået at vide fra SOS, at omkostningerne til min Chryslers hjemtransport ville beløbe sig til 2.782,50 dkr. hos SOS. Dvs. at SOS/Dansk Autohjælp ikke kunne "ofre" 2.782,50 dkr. for at transportere den til reparation i Danmark og SOS medarbejderen løj over for mig og min søn om, at det var forsikringsselskabet Nykredit som bestemte

at min bil intet var værd, og derfor ikke skulle transporteres til en reparation, men skulle skrottes i Tyskland!
Jeg ville gerne have betalt det beløb selv - hvis SOS har anmodet om det!

Jeg var nødt til at skrotte min bil for 60 Euro (!) og selv stå for min egen transport til Danmark fordi det har vist sig at, både SOS og deres selskab Dansk Autohjælp har nogle uengagerede, inkompetente og ikke kundeservicemindet medarbejdere samt at nogle af dem også opererer med falske og løgnagtige oplysninger.

Jeg mener, på baggrund af det ovenstående, at jeg har krav på at SOS/Dansk Autohjælp kompensere mig for:

1. Tab af min bil

2. Omkostninger for min hjemrejse — der er ifølge SOS egen udmelding i størrelsesorden hvad en tilsvarende lejebil vil koste, hvis man lejede den hos Europcar.
(N.B. Europcar har dog ingen Smart til udlejning - min søn har udlejet mig en Smart).

3. Kompensation for "svige og smerte" for at vildlede mig i mine rettigheder og muligheder, samt for fysisk og psykisk ulempe i forbindelse med SOS/Dansk Autohjælp manglende hjælp i forhold til lovmæssige regler og bestemmelser under forsikringsmæssige kaskodækning.

Selskabet har hertil, i brev til nævnet af 4/12 2013, anført:

"**Sagens fakta**
Indledningsvist har vi bemærket uoverensstemmelser mellem beskrivelsen af hændelsesforløbet hos henholdsvis SOS International A/S og klager. Eftersom SOS International A/S registrerer al kundedialog (døgnet rundt), tager vi i det følgende udgangspunkt i SOS International A/S' korrespondancelog.

Den 12. september 2013 gik klagers bil (Chrysler Vision, årgang 1994, reg.nr. …) i stykker, da klager var på vej hjem fra ferie i Tyskland. Klager ønskede at få bilen hjemtransporteret til Danmark med henblik på reparation. Klagers søn meddelte SOS International A/S - efter at bilen var kommet på lokalt værksted - at der var tale om en motorskade og en defekt cylinder. Klagers søn oplyste, at klager måske ville have bilen skrottet. SOS International A/S oplyste, at klager kunne leje en erstatningsbil til hjemrejse eller tage med bus/tog. Klagers søn oplyste at ville vende tilbage med beslutning.

Den 12. september 2013 oplyste Roland Assistance GmbH, at bilen var bugseret til T & K Autohaus, Hamburg, og at bilmotorens toppakning skulle udskiftes. Reparation ville udgøre ca. EUR 4.000 (ca. kr. 30.000).

Ifølge klagers oplysninger forespurgte hun og hendes søn den 13. september 2013 to danske værksteder på prisen for reparation af bilen. Prisniveauet lå på kr. 7-10.000.

Den 18. september 2013 oplyste klager, at hun ønskede bilen hjemtransporteret til Danmark. SOS International A/S meddelte på baggrund af reparationsudgift, bilens værdi og alder, at bilen ikke var hjemtransportberettiget. SOS International A/S meddelte dækning for udgifter til bugsering af bil til værksted samt hjemrejseudgifter. I denne forbindelse meddelte klager og hendes søn ikke SOS International A/S de indhentede reparationstilbud af 13. september 2013. I forlængelse af afvisningen tilkendegav klagers søn at ville klage over afgørelsen.

Den 19. september 2013 blev bilen afmeldt hos Nykredit Forsikring A/S.

Den 20. september 2013 overlod klager ifølge det oplyste sin bil på værkstedet i Hamborg til skrotning.

Den 21. september 2013 tog klager ifølge det oplyste hjem til Danmark.

Den 26. september 2013 efterlyste SOS International A/S et svar på, om klager ønskede bilen skrottet eller repareret, samt en beslutning vedrørende hjemrejse, hvortil klager svarede, at hun ønskede bilen repareret i Danmark, og at hendes søn kunne stille (leje)bil til rådighed.

Ved mail af 26. september 2013 meddelte SOS International A/S, at der vedrørende hjemrejse ydedes dækning til lejebil på baggrund af udgiften til at leje en bil hos et biludlejningsselskab. Eftersom reparationsprisen på bilen var højere end bilens skønnede værdi, var der ikke dækning for hjemtransport. Det fremgik endvidere af mailen: "Hvis I selv kan finde en ombytter motor og/eller få et skriftligt tilbud fra et værksted, som viser, at bilen kan repareres for under ca. 15.000 DKK vil vi stå bedre ud fra dine forsikringsvilkår, da bilen så vil kunne "bære" en hjemtransport økonomisk."

Ved mail af 29. september 2013 oplyste klager til SOS International A/S, at bilen kunne repareres for kr. 7-10.000 i Danmark. Ifølge klager var tilbud mundtligt indhentet den 17. september 2013.

Den 30. september 2013 fremsendte klager på opfordring skriftligt reparationstilbud af 18. september 2013 fra … på kr. 8.125 for udskiftning af toppakning. Hertil meddelte SOS International A/S, at man på baggrund af det fremsendte tilbud ville hjemtransportere bilen. SOS International A/S kontaktede [tysk værksted], som oplyste, at klager allerede havde arrangeret hjemtransport til Danmark, og at bilen ikke længere stod på værkstedet.

I mail af 30. september 2013 gjorde SOS International A/S bl.a. opmærksom på, at der var dækning for hjemtransport og lejebil.

Ved sms af 1. oktober 2013 meddelte SOS International A/S, på baggrund af at klager selv havde arrangeret hjemtransport, at der kunne refunderes omkostninger til hjemtransport op til kr. 2.782,50, samt ydes dækning til lejebil på kr. 1.586.

Den 3. oktober 2013 indgav vores forsikringstager klage til SOS International A/S. Der blev gjort krav på dækning for tab af den skrottede bil, kr. 20.000; omkostninger til hjemrejse, EUR 597,99; kompensation for svie og smerte, kr. 10.000; totalt krav på kr. 34.484,93.

Den 8. oktober 2013 afviste SOS International A/S dækning for hjemtransport med henvisning til bilens værdi i forhold til reparationsomkostningerne, og idet bilens værdi efter skade var mindre end udgiften til hjemtransport på kr. 2.625 ekskl. moms. Udgifterne til hjemrejse i lejebil kunne refunderes.

I mail af 11. oktober 2013 meddelte SOS International A/S bl.a., at et værksteds værdiansættelse af den pågældende bil uden besigtigelse ikke kunne lægges til grund.

Den 22. oktober 2013 indgav vores forsikringstager klage til Ankenævnet for Forsikring med krav om kompensation og erstatning.

Vores vurdering

7. 85.262

Vores forsikringstagers Bilforsikring reguleres af forsikringsbetingelserne version 1102006. Vores forsikringstager har tegnet kaskodækning.

…

Det lægges ubestridt til grund, at klagers bil havde motorskade den 12. september 2013, hvorefter bilen blev transporteret til lokalt tysk bilværksted [tysk værksted] i Hamburg, som er et autoriseret Chrysler værksted), og at motordefekten krævede udskiftning af toppakninger. Vi lægger til grund, at klagers bil før skaden havde en handelsværdi på ca. kr. 20.000.
Vi har noteret os følgende oplysninger i klagen af 23. oktober 2013: den 13. september 2013 forespurgte klager og hendes søn to danske værksteder på reparationsprisen for udbedring af den defekte motor og fik oplyst et prisniveau på omkring kr. 7-10.000; den 20. september 2013 tømte samt overlod klager bilen til skrotning.

Den 18. september 2013 meddelte SOS International A/S, at reparationsudgiften til bilen på ca. EUR 4.000 ikke stod mål med bilens værdi, hvorfor der ikke kunne ydes dækning for hjemtransport. Klager gjorde ikke i denne sammenhæng SOS International A/S opmærksom på, at reparationen kunne udføres billigere i Danmark, selvom hun og hendes søn var blevet gjort bekendt med prisniveauet den 13. september 2013.

SOS International A/S rykkede den 26. september 2013 for svar hos klager på, om den defekte bil skulle skrottes eller hjemtransporteres, herunder hvilken maksimal prisramme reparation måtte antage for at opfylde dækningsbetingelserne for hjemtransport. Samme dag ønskede klager bilen hjemtransporteret - selvom bilen var overladt til skrotning den 20. september 2013.

Den 30. september 2013 fremsendte klager skriftligt tilbud fra …. Da SOS International A/S på baggrund af det fremlagte tilbud fra … ville dække hjemtransport, oplyste [tysk værksted], at bilen var bortkørt til skrotning. Klager havde således overladt bilen til skrotning uden at orientere SOS International A/S, og uden at der i øvrigt forelå en afklaring af, hvad der skulle ske med bilen.

Det er ikke sandsynliggjort, at klager eller hendes søn den 13. september 2013 skulle have haft kontakt med (og fået et lavere tilbud hos) de danske værksteder, eftersom det må lægges til grund, at klager eller hendes søn ellers ville have gjort opmærksom på den lavere reparationspris i samtalen den 18. september 2013 med SOS International A/S, hvor klager fik afvist dækning for hjemtransport. Det var således i overensstemmelse med dækningsbetingelserne, at SOS International A/S den 18. september 2013 på baggrund af den kendte reparationspris afviste dækning for hjemtransport.

Den 26. september 2013 - hvor SOS International A/S rykkede for klagers stillingtagen til, hvad der skulle ske med bilen, eftersom klager den 18. september 2013 havde nævnt at ville klage over afvisningen - gjorde klager opmærksom på reparationstilbuddet fra …, efter SOS International A/S havde oplyst, hvad reparationsudgiften maksimalt måtte beløbe sig i for at opfylde dækningsbetingelserne for hjemtransport. Da klager ønskede hjemtransport, var bilen allerede skrottet, og klager var tilbage i Danmark, hvorfor der blev givet dækningstilsagn på et ufuldstændigt grundlag.

SOS International A/S kan derfor ikke siges at have ydet mangelfuld rådgivning eller på anden måde handlet ansvarspådragende.

> Af ovennævnte grunde kan vi ikke anerkende et erstatningsansvar, og vi skal endvidere afvise klagers krav om dækning for tab af bil, herunder omkostninger til skrotning, og kompensation for svie og smerte. Udgifterne til lejebil er refunderbare, jf. mail af 8. oktober 2013 fra SOS International A/S."

Klageren har i brev til nævnet af 12/12 2013 bl.a. anført, at hverken selskabet eller SOS International havde oplyst hende om hendes rettigheder og muligheder, herunder at selskabet den 15/9 2013 ikke havde oplyst om hendes muligheder for at få bilen transporteret til Danmark til reparation, såfremt hun selv indhentede et reparationstilbud på under 15.000 kr.

Derudover har klageren anført, at hun ringede til SOS sidste gang den 15/9 2013, og at SOS først kontaktede hende den 26/9 2013. Hun bestrider, at SOS kontaktede hende eller hendes søn den 18/9 2013. Klageren bestrider endvidere, at hun eller hendes søn skulle have omtalt skrotning af bilen i telefonsamtalen med SOS den 12/9 2013.

Klageren har tillige anført, at selskabets korrespondancelog mv. ikke er fyldestgørende, og at selskabet fortier oplysninger i sagen.

I brev til nævnet af 3/1 2014, har selskabet indledningsvist anført, at de fastholder at korrespondanceloggen fra SOS International kan lægges til grund som fyldestgørende og retvisende for den kommunikation, der har været mellem klageren og SOS. Selskabet har herefter anført følgende:

> "Den praktiske håndtering af Redningsforsikring i Udlandet, herunder vurderingen af om forsikringsbetingelserne er opfyldt, varetages af SOS International A/S. Det var således korrekt af SOS Dansk Autohjælp A/S at henvise klager til SOS International A/S, da abonnement hos SOS Dansk Autohjælp A/S bl.a. omfatter vejhjælp og bugsering til værksted i udlandet, men ikke hjemtransport ved skader. Da SOS International A/S modtog en anmodning om hjemtransport, kontaktede SOS International A/S os den 12. september 2013 for at høre, om der var tegnet kaskoforsikring (og dermed om bilen var omfattet af Redningsforsikring i Udlandet), hvorefter SOS International A/S tog sig af det videre forløb. Vi finder, at der er ydet klager en korrekt håndtering og vejledning igennem hele forløbet, herunder oplysningen om at klage skulle ske til SOS International A/S, da det ville give SOS International A/S mulighed for at revurdere, om der var truffet en korrekt beslutning.
>
> Det skal bemærkes, at klager ifølge SOS International A/S' korrespondancelog både den 12. og 18. september 2013 blev oplyst om vilkårene for hjemtransport (i korrespondanceloggen anvendes SOS International A/S' interne betegnelse for hjemtransport '4,7'). Det lægges fortsat til grund, at SOS International A/S den 18. september 2013 på baggrund af de foreliggende oplysninger meddelte klager, at hjemtransport ikke var økonomisk bæredygtig. Ifølge klagen af 3. oktober 2013 til SOS International A/S fik klager oplyst et lavere prisleje for repa-

ration hos to danske værksteder allerede den 13. september 2013, samt klager overlod bilen til skrotning den 20. september 2013. Efter at klager den 26. september 2013 var blevet rykket af SOS International A/S for svar på, hvad der skulle ske med den defekte bil, og præsenteret for hvilket prisleje reparation skulle antage for at muliggøre hjemtransport, søgte klager om dækning for hjemtransport og fremlagde et reparationstilbud fra … .

Som redegjort for i svarskriftet af 4. december 2013, må det fortsat lægges til grund, at hvis klager ved samtalen med SOS International A/S den 18. september 2013 var bekendt med de lavere reparationsomkostninger i Danmark (som indhentet den 13. september 2013), så ville hun eller hendes søn også have gjort opmærksom på, at reparation af bilen kunne gøres billigere i Danmark, og dermed at en hjemtransport var økonomisk bæredygtig. Klager valgte i stedet den 20. september 2013 at overlade sin bil til skrotning uden at orientere SOS International A/S, og uden at der i øvrigt forelå en afklaring af, hvad der skulle ske med bilen.

Vi skal således fastholde, at det på baggrund af de dakendte oplysninger var i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, at SOS International A/S afviste dækning for hjemtransport, og at SOS International A/S ikke har handlet ansvarspådragende."

Klageren har i brev til nævnet af 9/1 2014 fremhævet, at selskabet ikke har oplyst hende om Røde Kort ordningen. Derudover har klageren bl.a. anført følgende:

"1. Jeg fastholder at optegnelser over **korrespondancen** mellem mig og SOS International og mellem mig og forsikringsselskabet Nykredit **er misvisende, ufuldstændig og til tider konstrueret.**

2. Jeg er/var **en betalende kunde** hos forsikringsselskabet Nykredit og derfor forventede jeg, **at forsikringsselskabet skulle påtaget sig sit ansvar til at vejlede og hjælpe mig i sagens forløb,** da jeg kontaktede forsikringsselskabet med min uvidenhed om det Røde Kort ordningen og oplysningen fra SOS International, med deres henvisning til forsikringsselskabets angivelse af min bils "manglende værdi" til transporten til Danmark. Hvorfor forsikringsselskabet ikke kontaktede SOS International for at undersøge sagen men afviste mig — er mig stadigvæk ubegribeligt.

3. Jeg blev ikke vejledt eller oplyst om "vilkårene for hjemtransport" men om mine **muligheder** for en hjemtransport allerede den 12.09.13. Jeg blev også lovet at SOS International vil "vende tilbage" efter samtalen den 15.09.13, da jeg forespurgt dem om en "anden" mulighed for min hjemtransport — hvilket først sket den 26 (!) 09.13.
Hverken SOS International eller forsikringsselskabet Nykredit har oplyst mig om, at transport af min bil til reparation til Danmark var afhængigt af pristilbud fra de danske værksteder.

Jeg har indhentet reparations tilbud fordi **jeg selv skulle reparere bilen i Danmark** og derfor ville have prisindikation på reparationen. Jeg kendte intet til det Røde Kort ordningen og dets indhold og hverken SOS International eller forsikringsselskabet Nykredit har informeret mig om det.

Efter afvisningen om hjælp fra både SOS International, Dansk Autohjælp og forsikringsselskabet Nykredit handlede jeg i overensstemmelse med mine egne muligheder og midler samt efter, at min faders helbredstilstand krævede min tilstedeværelse i Danmark. **Derfor kan jeg ikke se grundlaget for at jeg skulle orientere de nævnte selskaber om mine videre handlinger, efter deres afvisning af min anmodning om hjælp.**"

10. 85.262

Af selskabets logbogsnotater fremgår bl.a. følgende:

”19 09 13
Bilen er gået i stykker i Tyskland og kunden får pladerne hjem inden for 1 uge hvorefter hun afmelder den hos SKAT. Bilen kan ikke repareres og kommer ikke tilbage til DK.

24 09 13
Bil brudt sammen i udlandet. Motorstop ikke dækningsberettiget, bil er afmeldt. FT kan ikke forstå at hun fik hjælp af SOS, når det ikke var en dækningsberettiget skade. Oplyst at der stadig er hjælp via SOS, selvom det et er motorstop, men at vi ikke opretter en sag. FT havde udvidet hjælp via Dansk Autohjælp, hvilket hun nu fandt ud af nok var overflødigt. Fortalt at vi kontakter hende hvis vi skulle modtage noget fra SOS.”

Selskabet har fremlagt SOS’ og klagerens korrespondancelog for nævnet. Heraf fremgår bl.a. følgende:

”Skadedato: 2013-09-12
…
Thu 2013-09-12 12:10:30 … Casetype: Mekanisk skade … oprettet

Thu 2013-09-12 12:12:16 … fra FT: opl at hun står på A1 i D og at køler er i stykker. Opl gyldig kasko … AFTALER at FT rtb hvis BUG ikke på stedet inden for 1t ellers fra VST

Thu 2013-09-12 15.42:03 … DAH sender FT videre: FT er meget hysterisk! Vil har KT BUG til DK ASAP. AC infoer at dette ikke er muligt. FT infoer at kølesystem er gået i stykker og KT ikke kan komme videre. FT skulle være hjemme i dag. AC forsøger at give info om muligheder. 4,7 7-9 dage. Mulighed for EV eller hjem med bus eller tog. FT råber meget. Vil have hjælp nu. FT vil have at AC KTK FTs søn på hans telefon om 15 min …
…
Thu 2013-09-12 16:22:15 … AC KTK FTs søn og forklarer vilkår. FTs søn infoer at det er i motoren skaden er sket og cylinder er gået. FT vil måske gerne have KT skrot. AC infoer at vi kan hjælpe med en EV eller mulighed for tog/bus og forklarer 1kr pr. km. FTs søn vil hente FT nu (bor i D) og tage hende med hjem og tale tingene igennem og KTK AC når der er ro på situationen og de har besluttet hvad som skal ske med KT.

Thu 2013-09-12 16:26:04 … mail 1 fra ROL. The head gasked is broken on your clients vehicle. A repair would cost approx 4000EUR. The garage thinks its a write off because the car is 20 years old.

Wed 2013-09-18 20:58:22 … fra FT: FT ønsker 4,7. AC kan se at skaden REP koster 4000 EUR. KT er ca. 20.000 værd. Vender sagen med PA. KT er ikke hjemtransportberettiget. AC infoer FT. FT er meget sur og begynder at råbe. AC taler med FT’s søn. Søn kan ikke forstå hvorfor 4,7 ikke dækkes. AC oplyser vilkår. FT’s søn er meget uforstående og bliver vred. FT’s søn spørger til dækning af BUG til VST + hjemrejse? AC infoer at BUG + hjemrejse dækkes. …

Thu 2013-09-19 09:45:54 … Fra DAH: … oplyser at FT har ringet til dem og bedt dem om at arr. 4,7. Hun spørger hvorfor AC ikke dækker. AC infoer vilkår og de tilbud FT har fået.

Thu 2013-09-26 07:58:02 … SMS 001 afsendt til …

…
Thu 2013-09-26 10:56:23 … SMS 4 fra FT. Hej … jeg vil have bilen repareret i Danmark, og min søn kan stille en bil til min rådighed til hjemrejsen, hvilke omkostninger kan I dække i dette tilfælde? Skal han laver en udlejningskontrakt til Jer eller til mig?"

Thu 2013-09-26 10:57:55 … til FT (svarer ikke)
Thu 2013-09-26 11:00:43 … til FT (svarer ikke)
…
Thu 2013-09-26 11:06:44 … til FT/søn … (svarer ikke)
Thu 2013-09-26 11:08:50 … SMS 002 afsendt til [klagers mobiltelefonnr.] … Hej fra SOS. Jeg har forsøgt at ringe til dig angående refusion af udgifter til lejebil, samt hvilke muligheder vi har for at hjælpe med jeres egen bil. Venligst ring igen …

Thu 2013-09-26 13:40:39 … til FT (svarer ikke)
Thu 2013-09-26 14:24:02 … til FT søn … (svarer ikke)
Thu 2013-09-26 14:54:37 … SMS 5 fra FT. Hej … jeg har desværre ingen mulighed for at tale i min telefon, kun at modtager sms, men du kan også skrive til mail …
…
Thu 2013-09-26 15:17:15 … SMS 003 afsendt til [klagerens mobiltelefonnr.] … Hej fra SOS. Jeg har sendt en mail der informerer om muligheder for refusion for billeje, samt forklarer forsikringsvilkår og muligheder i forhold til jeres egen bil. Jeg kan træffes telefonisk frem til kl. 16 i dag o gigen på søndag 14-22 hvis I ønsker yderligere information og vejledning fra mig personligt"

Sun 2013-09-26 14:37:12 … til FT (telefonsvarer)
Sun 2013-09-26 14:39:58 … SMS 004 afsendt til [klagerens mobiltelefonnr.] … Hej fra SOS. Vi mangler besked fra jer angående hvad der skal ske med jeres bil, samt hjemrejsen. Venligst ring til os eller besvar de mails og SMS som vi sender"
…
Sun 2013-09-26 16:25:52 … mail 7 fra FT.
…
Mon 2013-09-30 11:33:06… til ft: tlf svarer
…
Mon 2013-09-30 11:36:52 … mail 10 tl FT ? hvor kt skal til i DK, ac arr 4,7
…
Mon 2013-09-30 11:40:49 … til vst: ville have 4,7 info men mek infor at ft allerede har arr bug til DK, kt er ikke på vst mere
…
Mon 2013-09-30 11:43:17 … Mail 11 til FT. Stemmer det at ft selv har sørget for bug af kt til dk? Beder ft rt sos

Mon 2013-09-30 13:02:03 … mil 12 fra ft. Jeg vil ikke blande dig eller … ind i detaljer – det er for alvorligt …Men du kan være til en meget stor hjælp hvis du vil sende mig en henvisning/vejledning til min klage til administrationen, i Jeres organisation SOS."

Klageren modtog en mail den 26/9 2013 fra SOS. Heri fremgår følgende:

"Vedrørende din hjemrejse, så kan din forsikring dække en lejebil fra f.eks. Europcar. Hvis din søn kan leje en bil ud til din hjemrejse, så kan dette refunderes op til hvad Europcar koster såfremt dette dokumenteres med gyldig kvittering for billeje. Udgifter til brændstof o.lign. er ikke ekstraordinære omkostninger i forhold til hjemrejse i egen bil og kan derfor ikke refunderes.

Med hensyn til din egen bil har værkstedet i Tyskland informeret en reparationspris på 4.000 EUR hvilket er over bilens skønnede værdi. Derfor kan bilen ud fra dine forsikringsvilkår ikke "bære" en hjemtransport økonomisk.

Jeg har søgt efter din bil på www.autodatalager.dk for at se om der kunne findes en brugt ombyttermotor til lavere pris, men har ikke kunnet finde samme bil. Hvis I selv kan finde en ombytter motor og/eller få et skriftligt tilbud fra et værksted, som viser, at bilen kan repareres for under ca.15.000 DKK vil vi stå bedre ud fra dine forsikringsvilkår, da bilen så vil kunne "bære" en hjemtransport økonomisk.

Jeg håber dette giver lidt bedre indblik i hvordan sagen kan forløbe, og forklarer hvordan forsikringsvilkårene bestemmer hvilke ydelser vi kan igangsætte."

Klageren besvarede SOS ved mail af 26/9 2013. Af mailen fremgår følgende:

"Undskyld det lidt forsinkede svar på din mail. Vi har fået et tilbud på reparationen fra det danske værksted som vi har brugt igennem de sidste 4 år (Tilbudet er givet ud fra, hvad min søn har oplyst om skaden med henvisningen til værkføreren hos Chrysler Hamborg). Reparationen vil koste minimum 7.000,00 kr. maksimum 10.000 (skriftligt tilbud er udarbejdet).

Med hensyn til hjemmerejse kan min søn leje en bil til mig med automatgearkasse …

Min søn vil undersøge, hvad en tilsvarende bil koster at leje hos Europcar og fremsende en kvitteret faktura.

Vil du venligst bekræfte, at ovenstående er den korrekte fremgangsmåde i sagen?"

På SOS' anmodning i mail af 29/09 2013, fremsendte klageren tilbuddet om reparation af bilen i mail af 30/9 2013. Klageren har herudover anført:

"Jeg hører gerne fra dig igen når du har svaret.
Vedrørende leje af bilen, jeg sender det sammen med refusionsanmodningen i løbet af et par dage.
P.S.
…
Du er meget dygtig og yderst professionel i din formidling af information om mine muligheder, samt i din oprigtige interesse for min situation. Tusind tak for det"

I brev til klageren af 30/12 2013 meddelte SOS, at det på baggrund af tilbuddet om reparation ville hjemtransportere klagerens bil. SOS anmodede klageren om, at besvare mailen hurtigst muligt så hjemtransporten kunne finde sted samt om at oplyse, hvortil transporten skulle ske.

Herefter klagede klageren til SOS ved brev af 3/10 2013. I brev til klageren af 8/10 2013 afviste SOS klagen.

13. 85.262

Af forsikringsvilkårene for Redningsforsikring i Udlandet fremgår bl.a.:

".1. Forsikringen omfatter kaskoforsikrede køretøjer, der er registreret som person-, vare- eller lastvogne med tilladt totalvægt på max 3.500 kg …

3. Forsikringen dækker, hvis kørsel ikke kan fortsætte på grund af uforudset driftsstop eller på grund af skade omfattet af kaskoforsikringen …

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. 5c. – må ikke overstige køretøjets handelsværdi *efter* driftsstoppet/skaden.

5. Forsikringen dækker merudgifter til:
a. Bugsering og bjærgning af køretøjet til nærmeste værksted eller – hvis det er billigere – reparation på uheldsstedet

b. Udlejningskøretøj til fortsat rejse efter forudgående aftale med SOS og under forudsætning af, at eget køretøj ikke inden for 3 arbejdstimer efter køretøjets ankomst til egnet værksted, kan bringes i trafikmæssig forsvarlig stand … For køretøjer med en tilladt totalt vægt 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 afleveres straks efter hjemkomst efter nærmere anvisning fra SOS International a/s …

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 udlejningskøretøjet, er det normalt rimelig tid, hvis køretøjet kan repareres uden væsentlig forsinkelse af den planlagte hjemkomst.

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.
…
7. **Undtagelser:**
Forsikringen dækker **IKKE**
…
h. udgifter til drivmidler, færger, broer, vejafgifter o.l.
…
j. udgifter til reparationer, der ikke erstattes af kaskoforsikringen
…
n. ved skadetilfælde/situationer, som er beskrevet i kaskoforsikringens undtagelser.
…
p. udgifter, der ikke er dækket i henhold til nærværende vilkår."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Kaskodækning

14. 85.262

…
20. Hvad dækker forsikringen
Tab af det forsikrede køretøj inkl. tilbehør samt enhver skade på dette med de begrænsninger og undtagelser, der er nævnt i afsnit 21 og 22.
…
22. Forsikringen dækker ikke
22.3. Fabrikations- og materialefejl og skade, der alene opstår i og er begrænset til mekaniske dele.
…
24. Redningsforsikring i udlandet
Forsikringen dækker i tilknytning til kaskoforsikring (ikke ansvar alene).
…
De fuldstændige vilkår for redningsforsikringen findes i det røde SOS-servicekort, som du kan få hos selskabet. Det røde SOS-servicekort og køretøjets registreringsattest skal altid medbringes i udlandet."

Nævnet udtaler:
Klageren ønsker at få erstatning for sin skrottede bil, at få dækket omkostningerne til sin hjemrejse fra Tyskland og at få kompensation for det af hende beskrevne hændelsesforløb.

Indledningsvist bemærker nævnet, at SOS ved mail af 26/9 2013 og mail af 8/10 2013 har tilkendegivet at ville yde forsikringsdækning for klagerens omkostninger til billeje – men ikke benzin mv. - i forbindelse med hendes hjemrejse.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at klagerens bil fik motorskade i Tyskland den 12/9 2013, at et tysk værksted vurderede, at det ville koste ca. 4.000 EUR at reparere motoren, at klageren den 13/9 2013 indhentede to mundtlige tilbud på reparation af motoren i Danmark på mellem 7.000 og 10.000 kr. og ønskede bilen transporteret til Danmark, at SOS meddelte afslag på ønsket om hjemtransport af bilen henset til reparationsudgiften, bilens værdi og alder, at klageren overlod bilen til skrotning den 20/9 2013, og at hun rejste hjem til Danmark den 21/9 2013.

Nævnet må endvidere lægge til grund, at SOS i mail af 26/9 2013 har oplyst til klageren, at hvis hun "selv kan finde en ombytter motor og/eller få et skriftligt tilbud fra et værk-

sted, som viser, at bilen kan repareres for under ca.15.000 DKK vil vi stå bedre ud fra dine forsikringsvilkår, da bilen så vil kunne "bære" en hjemtransport økonomisk."

Endelig må nævnet lægge til grund, at klageren den 30/9 2013 har sendt et skriftligt tilbud - dateret den 18/9 2013 - på 8.125 kr. til SOS på reparation af bilen.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at sagsforløbet har været langvarigt og uhensigtsmæssigt i betragtning af, at klageren stod i en ganske ubelejlig situation i udlandet. Dette kan dog ikke i sig selv begrunde et erstatningsansvar for selskabet, og nævnet bemærker, at der på flere punkter er ganske stor forskel på det hændelsesforløb, som klageren beskriver, og det hændelsesforløb, som selskabet/SOS beskriver. Nævnet lægger endvidere vægt på, at klageren selv har valgt at skrotte sin bil i Tyskland til trods for, at en hjemtransport af bilen ifølge det oplyste kunne gøres for 3.000 - 4.000 kr., og at selskabet/SOS først har modtaget det skriftlige tilbud efter, at bilen var skrottet.

Nævnet finder herefter, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet erstatningsansvar.

Idet nævnet lægger til grund, at selskabet har udbetalt eller vil udbetale erstatning for klagerens udgift til billeje i overensstemmelse med dækningstilsagn fra SOS,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund