Ankenævnet for Forsikring

Den 17. august 2016 blev i sag nr. 88855:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring med redningsforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en mekanisk skade på den forsikrede bil under en ferierejse. Selskabet henviser til, at erstatningsopgørelsen er foretaget i henhold til betingelserne.

Klageren ringede den 10/9 2015 til redningstjenesten, SOS International A/S, der administrerer redningsforsikringen for det indklagede selskab, og anmeldte, at koblingen i hans bil var gået i stykker. Klageren fik stillet en erstatningsbil til rådighed, og det blev aftalt, at hans bil skulle repareres på uheldsstedet. Han fortsatte derefter sin rejse og afhentede den 21/9 2015 sin bil ved samtidig aflevering af erstatningsbilen, hvorefter han fortsatte sin hjemrejse.

Klageren er blandt andet utilfreds med, at han ikke har "modtaget refusion for dokumenterede udgifter", og at selskabet ikke lod hans bil hjemtransportere med henblik på reparation i Danmark. Efter at sagen er indbragt for nævnet, har selskabet tilbudt klageren 1.392,37 kr. for blandt andet brændstof, taxatransport og telefonudgifter.

I klageskemaet dateret 18/12 2015 har klageren bl.a. anført:

> "Jeg anker over hele dette sagsforløb, jeg har endnu ikke modtaget refusion for dokumenterede udgifter, som af [SOS-medarbejder] SOS er videregivet til refusionsafdelingen SOS

som tilsyneladende har mistet alle dokumenterede udgifter og nu senere har rykket for nye, hvilket jeg har afvist da jeg ikke kan se fornuften i, at vedblive med diverse fremsendelser når jeg får en afgørelse der hedder, 'intet nyt i sagen' mail af 8. december.
Vores hjemrejserute hed og har altid gjort, [udenlandsk by 3] – [udenlandsk by 4] – [udenlandsk by 6] færge, kilomer 611 mod af SOS pålagt rute [udenlandsk by 3] – [udenlandsk by 2] – [udenlandsk by 4] – [udenlandsk by 6] færge, kilometer 1162, altså en omvej på kilometer 551. Denne omvej måtte vi tage da erstatningsbilen skulle afleveres senest den 22 september. Det der har kunnet været tilfredsstillende er, vi kunne beholde erstatningsbil til hjemmet, fået hjemsendt vores egen bil til reparation i DK, og sparet kr. 2000.- på reparationen og i denne pris tilmed fået en ny kobling (samme pris) nu da gearkasse var ude. Som det fremgår af regning var udgifter til arbejdsløn alt for høje i [andet land]. Mit tilbud på reparation er givet af specialværksted med stor ekspertise på området og her siger man, at når det hele er skilt ad vi der altid ved lejligheden blive monteret ny kobling da reservedelen er forholdsmæssig billig."

Selskabet har i brev af 28/1 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Klager har tegnet en ansvars- og kaskoforsikring i Topdanmark med en redningsforsikring. Redningsforsikringen administreres af SOS International a/s.

Jeg vedlægger kopi af følgende bilag:

- Det Røde Kort med vilkår for redningsforsikringen
- SOS' interne log over sagsforløbet
- Kort fra Google Maps med ruteangivelser

Sagen er opstået som følge af et mekanisk havari på klagers bil d. 10. september 2015 i [udenlandsk by 1], [andet land], hvor SOS gav assistance i henhold til Det Røde Korts vilkår om mekanisk nedbrud punkt 3.

Klagers bil blev bragt på værksted i [udenlandsk by 2], og klager blev i taxa kørt til sin campingplads.

I henhold til vilkårene punkt 5b ydes der dækning til en udlejningsbil til fortsat rejse, hvis eget køretøj ikke kan repareres inden for tre timer efter ankomst til værksted.

Klager blev tilbudt en udlejningsbil til fortsat rejse.

Der er korrekt, som klager anfører, at den først leverede udlejningsbil var for lille, og at klager selv måtte hente en større bil, hvilket gav en rejsedags forsinkelse. Dette har SOS beklaget overfor klager, men dækker merudgiften.

Reparation eller hjemtransport af eget køretøj
Hjemtransport af eget køretøj reguleres efter vikårenes punkt 5c hvoraf følgende fremgår:

'Hvis køretøj 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 mer-

udgifter til uforudset hotelovernatning i stedet for udlejningskøretøj til videre rejse eller hjemtransport/hjemkørsel af køretøjet.'

Det blev vurderet at bilen kunne repareres inden for klagers samlede planlagte rejsetid på baggrund af klagers egne oplysninger om familiens rejserute.
Det blev endvidere vurderet, at klager kunne aflevere den lejede bil omkring d. 21.22. september på værkstedet i [udenlandsk by 2] og fortsætte hjemrejse i egen bil. Klager gav dog udtryk for, at han ikke var tilfreds med størrelsen af udgiften til reparation, men ønskede bilen hjemtransporteret til Danmark, da han mente at kunne få bilen repareret billigere i Danmark.

Klager oplyste i den forbindelse, at de skulle videre til en anden campingplads i [udenlandsk by 3] dagen efter og hjem over [udenlandsk by 4] og [udenlandsk by 5].

Det er en fast regel hos SOS, at en omvej på mindre end 300 km anses som acceptabel, hvorfor hjemtransport af egen bil, der kan repareres på stedet, ikke tilbydes i disse tilfælde. Som det fremgår af de vedlagte rutevejledninger fra Goggle Maps vil en omvej til [udenlandsk by 2] på hjemrejsen betyde 228 km ekstra.

SOS har derfor afslået at betale for en hjemtransport af bilen, og klager har godkendt at reparationen af bilen blev igangsat.

Frist for aflevering af udlejningsbilen
Klager skriver til Ankenævnet, at de var nød til at køre fra [udenlandsk by 3] til [udenlandsk by 2] for at aflevere udlejningsbilen senest d. 22. september. Fra [udenlandsk by 2] kørte de så tilbage til [udenlandsk by 4], hvorfor SOS har pålagt familien væsentlig flere kilometer end 300 km.

Jeg kan i den forbindelse bemærke, at klager ikke har kontaktet SOS om sine ændrede rejseplaner eller har kontaktet SOS for en forlængelse af afleveringsfristen for udlejningsbilen. Klager kunne i henhold til vilkårene i Det Røde Kort have rådet over udlejningsbilen i 21 døgn, hvis det var aftalt med SOS.

Refusion af udgifter
Endelig kan jeg oplyse, at SOS ikke har modtaget filerne med de bilag, der skulle danne grundlag for refusion af klagers forøgede udgifter, og som følge deraf har SOS ikke refunderet udgifterne endnu.

Vi må fastholde, at sagen er behandlet i overensstemmelse med vilkårene for Redningsforsikringen."

Klageren har i brev af 18/2 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Jeg har gennemlæst SOS's dokumentation og her kan jeg bl.a læse, i punkt 'WED 2015-12-16 10.33:11 Nea' side 8 nederst, at der ikke er modtaget bilag for refusion Af påførte udgifter og- eller gener til skadede [klageren], dette er direkte usandt, som det også fremgår af min skrivelse til SOS dat. 2. oktober 2015. Herunder angivet som bilag 1.

I skrivelsen er der nederst oplistet samtlige bilag vedr. dokumentation til brug for refusion. Jeg har også i forbindelse med indgivet klage til Ankenævnet for Forsikring vedlagt dokumentation for påførte udgifter, denne dokumentation er jeg nu ikke længere i besiddelse af

da det til Ankenævnet fremsendte var det sidste jeg havde og beklagelig vis tog jeg ikke endnu et sæt kopier af dokumentationen angivet og oplister i Bilag 3.

I tilsendt e-mail af 4. december som svar på min til SOS fremsendt e-mail af samme dato til Qualitycoordinator [SOS-medarbejder] som rykker for refusion da der ikke i tiden for 2. oktober 1915 - 4. december fra SOS var foretaget noget i sagen, en sag der endnu ikke var endelig, herunder udbetaling af refusion fra det til SOS fremsendte regnskab, Bilag 2.

Tvisten vedr. afstande og rejseruter og- eller omveje 'dokumenteret' af SOS international med udskrift fra Google Maps er helt og aldeles ukorrekt. Jeg vil gerne her endnu engang gøre klart, at fra [udenlandsk by 3] var planen at køre til en af vores favoritcampingpladser (på denne plads har vi været omkring 25 gange), nemlig [campingplads] hvor vi ville tilbringe 2 - 4 dage.

Vi skulle aflevere erstatningsbilen i [udenlandsk by 2] senest den 22.09.15 og måtte derfor køre fra [udenlandsk by 3] direkte til [udenlandsk by 2] hvor vi afleverede bilen den 21.09.15 og afhentede vores egen bil og derfra kørte vi til [campingplads] og var tilbage på vores planlagte rute. Afstand [udenlandsk by 2] – [campingplads] er, korteste rute 373 km. Afstand [udenlandsk by 3] – [udenlandsk by 2] korteste rute 350 km. **Sammenlagt km 723.**

Ved at bibeholde lånebil til DK, alternativt køre ferie i vores egen bil kunne vi køre direkte til [campingplads] fra [udenlandsk by 3], afstand korteste rute **173 km**. Herfra kunne vi så fortsætte kursen mod /[udenlandsk by 5]/[udenlandsk by 6] og senere til DK.

Jeg kan følgelig ikke anerkende SOS international's claim for den angivne korte omvej. Skulle vi køre som påstået af SOS hvis vi som ferierende skulle beslutte hvorfra og hvortil. Vi havde al den tid vi skulle bruge til og holde ferie hvor og hvor længe vi ønskede."

Selskabet har i brev af 2/3 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Kommentarerne har været forelagt SOS International, og jeg kan tilføje omkring bilag for refusion, at SOS har gennemgået alle bilag gentagne gange uden at finde de relevante kvitteringer. SOS vil dog pr. kulance refundere klagers udlæg trods de manglende kvitteringer, da tvivlen bør komme klager tilgode.

Med hensyn til omvejen og klagers rejseplaner fastholder SOS, at de tydeligt gjorde klager opmærksom på, imellem hvilke destinationer SOS mente, at klager skulle foretage omvejen for at hente sit færdigreparerede køretøj.

Denne plan var udarbejdet på baggrund af klagers egne oplysninger om sin rejseplan. SOS oplyser, at de på intet tidspunkt er blevet gjort opmærksom pa, at klager havde planer om at ændre sin rejseplan, ligesom de ikke var gjort bekendt med, at klagers rejseplan var fleksibel.

SOS havde derfor ingen mulighed for at tilbyde klager en forlængelse af lejebilen på de få dage, det drejede sig om. På den baggrund mener vi ikke at SOS kan holdes ansvarlig for, at klager vælger at køre over 700 km for at hente sit køretøj."

Klageren har i brev af 9/3 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"• **Afsnit 1:** Jeg forstår, at SOS International ikke er i stand til og frembringe de fremsendte bilag, men det antyder blot, at SOS international måske roder for meget, der har været i uheldsforløbet og efterfølgende været rigtig mange SOS medarbejdere involveret, senest Qualitycoordinator [SOS-medarbejder] som efter min fremsendelse af dokumentationen bekræftede at hun overgav refusionen til rette afdeling herfor.

- **Afsnit 2:** SOS fastholder her, at SOS har tydeliggjort hvilken omvej jeg som uheldsramt skulla tage for afhentning af bil. Hvilken en af de mange kontaktpersoner har gjort det. Jeg har modtaget mail med Google map's, men sendt til min eMail adresse [klagerens private mailadresse], mail som jeg ikke har haft mulighed for og gennemse før **efter** hjemkomst. I øvrigt havde jeg gjort klart via telecom. (flere forskellige medarbejdere) at jeg ikke var enig med SOS i fastlæggelse af vores rejseplaner da de var fleksible og bestemt ikke var forenelige med de af SOS bestemte ruter.

- **Afsnit 3:** Vi, min hustru og jeg, er begge pensionister jeg …, min hustru …, ferierer som altid og gennem 50 år med ikke på forhånd fastlagte ruter, dog med planlagte destinationer blandet op med tilfældige overnatningssteder på ruterne, alt efter hvad muligheder og lyst angiver. Altså i høj grad fleksible hvad angår både tid og sted. Og derfor vil jeg ikke undlade her og ved flere lejligheder til SOS medarbejderne, at gøre opmærksom på, at de ruter SOS mente vi skulle tage ikke på nogen måder var forenelige med vores planer og muligheder.

- **Afsnit 3:** Hertil vil jeg angive, SOS fastlagde, at vi skulle afhente vores bil i [udenlandsk by 2], det er kun delvis korrekt, at SOS ikke havde mulighed for, og forlænge lejebilens tid, men til hvad nytte skulle de også det, når det på ingen måde ville bringe os nærmere til [udenlandsk by 2] med den rejserute vi havde planlagt. Omvejen på km. 773 var den omvej vi måtte tage hvis vores ferie skulle følge vores planer og heri er SOS ved flere lejligheder både via SMS samt telecom. (flere medarbejdere) delagtiggjort i. Når SOS som vores modpart siger og påstår noget andet er det direkte usandt og man kan kun omkring dette ane en pligt og hensigt til og spare på udgifterne til samarbejdspartnerne, nemlig forsikringsselskaberne.

En sidste bemærkning, som uheldsramt er det utrolig svært og protestere mod SOS's krav og beslutninger i en situation som ved vores uheld i [udenlandsk by 2]. Vi som uheldsramte har kun en mobiltelefon, intet skriftligt (tilsendte mail) er i en ved uheldet dårlig position, ønsker kun det bedste samarbejde med SOS som opfattes som afhjælp af de gener der er og opstår ved uheldet.

Jeg må her til sidst fastholde, at SOS ved denne lejlighed afgjort ikke har været optimale i udførelsen af hjælpefunktionen, usande påstande, pålagte rejseruter, forkert levering af for os ubrugelig erstatningsbil, måtte selv køre fra [udenlandsk by 2] til [udenlandsk by 8] og bytte bil, SOS kan ikke finde tilsendt dokumentation for udgifter, påbyder reparation af bil i [udenlandsk by 2] hvilket jeg følte mig presset til og acceptere, hvilket medførte en større omvej under ferien samt en udgift der var i størrelsesorden kr. 4000.- højere end i DK.

Samtidig var reparationen ringere udført end den ville have været hvis udført i DK ved [dansk automekaniker] - E-mail …, idet når bilen var skilt ad, i Danmark ville ved samme lejlighed udskiftes kobling: forbro var demonteret og gearkasse blotlagt med synlig og let

tilgængelig kobling. Mer end 75% af regningen bestod af arbejdsløn og derfor hvis koblingen 'står af' skal hele arbejdslønnen medregnes til ny reparation."

Selskabet har i brev af 23/3 2016 til nævnet til dette bl.a. anført:

"Som vi nævnte i vores brev af 2. marts vil SOS pr. kulance refundere klagers dækkede omkostninger uden dokumentation.

Med hensyn til rejseplanen har vi ingen yderligere kommentarer."

Klageren har i brev af 1/4 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Jeg ønsker ikke en økonomisk kompensation i form af en 'almisse' fra Topdanmark A/S/SOS International tilbud om en 'kulance' da jeg som skrevet før med sikkerhed har fremsendt bilag med angivelse af påførte udgifter i denne sag, bilag som SOS har rodet væk i gemmerne. Derfor har jeg til denne skrivelse vedlagt 4. kopitagning af bilagene endnu engang med angivelse af udlæg i dagene omkring uheldet. Hertil skal der tillægges udgifter for mange og lange kørte kilometer pålagt af SOS international med et minimum på Statens takster pr. påført kilometer, erstatning for ødelagte feriedage grundet rod med bl.a. forkert udleveret erstatningsbil, alt sammen beskrevet i mine tidligere fremsendte skrivelser.

Jeg har for en god ordens skyld fremskaffet en ordrebekræftelse på reparation af bilen hvis foretaget i DK til bekræftelse af min tidligere fremsatte påstand om, at reparationen ville være billigere i (bedre) i dk.
…
Kopi af reparations tilbud med prisangivelse i DK, ved foretaget reparation vil der ALTID blive udskiftet kobling når bilen er så meget skilt ad og arbejdslønnen næsten udelukkende består af adskillelse og samling. Kobling pris kr. 4125.- fratrækkes [dansk automekanikers] samlede omkostninger, tilbage er kr. 6659.-mod [udenlandsk automekaniker] på EUR 1274,55 omregnet til DK valuta, ca. kr. 9530.- eller udregnet merpris for en ikke særlig professionel reparation udført i [andet land], kr. 2871.-"

Selskabet har i mail af 19/4 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Som det fremgår af vores tidligere svar, kan SOS godkende refusion uden dokumentation som følger.

Dækning af brændstof 259,00 km å 2,00 kr. pr. km:	DKK 518,00
Taxa € 22 =	DKK 163,71
Tankfyldning i forbindelse med fejllevering af lejebil: € 22 =	DKK 89,30
Telefon …	DKK 53,30
[Klagerens telefonnummer]	DKK 568,06
Samlet:	**DKK 1.392,37**"

Af redningstjenestens sagslog fremgår bl.a.:

"**Dato:**	**Tekst:**
Thu 2015-09-10 01:46:37	FT og kone er på ferie i [andet land]. Ligger på campingplads … [udenlandsk by 1], hvor CV holder. FT kan ikke huske

regnr på CV. De har været på museum i [udenlandsk by 2] og koblingen er gået i stykker. De skal køre videre i morgen til anden campingplads i [andet land]. AFTALT: Jeg har aftalt at vi sender assistance og RI om ca 1,5 time, for at høre om de har fået hjælp.

…

Fri 2015-09-11 05:53:38 SMS sendt til [klagerens telefonnummer]: Kære [klageren] Vi igangsætter som aftalt reparation af dit/Jeres køretøj. I den sammenhæng skal vi bede dig besvare denne SMS med en skriftlig accept af, at beslutning om reparation står ved magt. Prisen vi har fået oplyst af værkstedet er 1300 euro. Med venlig hilsen [SOS-medarbejder] SOS International

Fri 2015-09-11 05:55:20 SMS modtaget fra [klagerens telefonnummer]: Reperation ok. Mvh [klageren]

Fri 2015-09-11 05:57:35 Mail fra [biludlejningsfirma]: - Vi skal afvente faktura og tjekke omkostninger da (?)

Fri 2015-09-11 05:59:46 FT RI - De har snakket med [biludlejningsfirma] og er på vej til at hente EB ca. 100 km er der frem og tilbage. - INFO FT om REP pris på 1300 euro - FT synes den er alt for høj og vil gerne have den HJTR i stedte for og REP - beder om ruten de skal køre og finder ud af at det er en omvej på omkring 200 km. med de ekstra kilometer FT siger der er fra [udenlandsk by 2] til Campingpladsen. - INFO om at vi så ikke dækker HJTR da den godt kan blive REP indenfor hjemrejse. og at det ikke er en omvej på over 300 km. - dette er FT dybt utilfreds med og mener vi har ødelagt hans ferie pga de her fejl der er sket. - og vil nu afbryde rejsen pga 4 timers ventetid på EB - INFO FT om at jeg vender tilbage med svar

Fri 2015-09-11 06:07:24 SMS modtaget fra [klagerens telefonnummer]: Kan vi aflevere bilen hos [bilforhandler] værkstedet?
Mvh [klageren]

Fri 2015-09-11 06:13:00 RI FT - INFO om at vi ikke kan dække HJTR af den grund da KT godt kan blive lavet indenfor hjemrejse. - Dette kan FT godt forstå men synes lige nu at vi ydet en dårlig service, ikke mindst at vi først har kunen finde en EB i dag - INFO om at det beklager jeg selvfølgelig og den fejl der er sket, men det er ikke altid vi kan finde EB med det samme - og vi beklager også den fejl [biludlejningsfirma] har lavet med EB og kan godt forstå at det har gjort at de har måtte vente noget mere. - INFO FT om HJTR pris ca. 4600 med moms og 500 oveni. - dette mener FT at han selv kan gøre billigere - INFO at det er han velkommen til - INFO omså at hvis han køre hjem på onsdag eller før vil vi gerne dække drop-off gebyr i DK - FT bestemmer sig for at få KT REP som vi sætetr i gang og så henter han den på hjemvejen. – FT synes efterhånden at han har fået flere mere udgifter i form af ekstra transport - INFO om at vi gerne vil give 2 kr. pr. km. ekstra

	han skal køre på vej hjem og så de ekstra 100 til [biludlejningsfirma] station for at hente 2 EB, første blev leveret. - FT har også haft en masse Tfl samtaler med og [biludlejningsfirma] og har brugt mange penge på det - INFO det refundere vi også hvis har vedlægger tfl regning hvor det fremgår hvilke opklad er relevante for sagen. - det er FT med på han vil ikek have straksafklaring for benzin men vil vente og sender det hele ind samlet - FT vil have at de kan aflevere EB ved [udenlandsk værksted], da de ikke mener de kan andet - INFO at jeg kan sende en forespørgsel til [biludlejningsfirma] men kan ikke sige noget før jeg har fået svar fra dem af AFTALE - vi refundere for 300 km. ekstra 600 DKK -Vi Refundere telefonregning med relevante opfakld til sagen. - Vi starter REP - Aftale sende SMS med drop-off ved [udenlandsk værksted] hvis muligt
Fri 2015-09-11 06:14:02	Til [udenlandsk værksted]: - Sekretær siger at [mekanikeren] er gået hjem for i dag, men noterer at [udenlandsk værksted] må gå igang med REP. - AFTALT at vi kan RI igen mandag for at høre status med bestilling af RD/REP.
Fri 2015-09-11 06:26:59	RI [biludlejningsfirma] - det med at betale for den første EB hvor de ikke havde givet os den vi bedte om skal vi RI tilbage til dem mandag kl. 8.30. - … siger at vi godt kan ændrer lejen af EB til den 22 Sep. - og at de godt kan komme og hente den ved [udenlandsk værksted] hvor FT så vil aflevere den - Vi finder ud af senere præcist hvordan vi gør det, men det skulle ikke være noget problem at de hentede den der d. 21 eller 22. - Han vil sende mig mail tilbage med bekræftelse
Fri 2015-09-11 06:34:16	SMS sendt til [klagerens telefonnummer]: Hej [klageren] Vi har nu sat gang i reperationen af din bil, og jeg har fået datoen rykket så i har den til d. 22/9. Har snakket med [biludlejningsfirma], og de siger at det burde kunne fungere med at de henter lejebilen ved [bilforhandler] værkstedet. Vi skal måske lige have aftalt lidt mere konkret hvordan vi gør det. Det bliver nok sådan at du ringer til dem når du er ved at være ved værkstedet så kommer de og henter den. Mvh [SOS-medarbejder] SOS International
Fri 2015-09-11 09:49:41	Fra FT: - FT infoer at han har tjekket med sin GPS og mener at der er mere end 300 km - nemlig 350 km og derfor vil han have KT HJTR - Jeg konfererer med kollega og vi mener begge, at der ikke er tale om en omvej på mere end 300 km for FT, hvis han skal hente KT på vej hjem - FT er meget uening og vil have at jeg bekræfter i en mail tallene for Fts hjemrejse og iøvrigt skriver mit navn - for dette er noget han øsnker at gå videre med - Hvis han har ret skal vi ikke være i tvivl om, han ønsker at KT HJTR ASFTALT: - Jeg sender en mail med tal for hjemrejse samt mit navn

Fri 2015-09-11 10:09:08	SMS modtaget fra [klagerens telefonnummer]: Hej med dig [SOS-medarbejder], jeg har regnet på omvejen jeg skal køre for og afhente min bil og strækningen [udenlandsk by 3] – [udenlandsk by 2] – [klagerens bopæl] er på km. 1387. Hvorimod strækningen [udenlandsk by 3] – [klagerens bopæl] er på km. 1035 . Altså km. 352 længere. Det skulle så give mig ret til en lejebil direkte hjem. Hvis det er korrekt ønsker jeg IKKE min bil repareret hos [bilforhandler] i [udenlandsk by 2] men blot transporteret hjem til Reperation i DK. Siger du (SOS) SOS har ret skal bilen REPARERES I [udenlandsk by 2] og jeg vil afhente den som aftalt senest den 22. Jeg til derefter når jeg kommer hjem studere dine angivelser af ruter og strækninger og derudfra tage stilling til det videre forløb. Jeg til gerne om du til sende dine eksakte beregninger på afstandene på min angivne mailadresse. Mvh [klageren]. Sag: reg. Nr …
Fri 2015-09-11 10:13:59	SMS sendt til [klagerens telefonnummer]: Kære [klageren] Tak for den modtagne sms. Du vil blive kontaktet i morgen Venlig Hilsen [SOS-medarbejder]/Sos International
Fri 2015-09-11 10:36:06	Jeg har målt distancen: Distance uden afhent KT på [værkstedet]: [Klagerens bopæl] – [campingplads] = 1035 km Distance med afhent KT på [værkstedet]: [Klagerens bopæl] – [værkstedet] – [campingplads] = 1071 km Dvs forskellen er kun 36 km, for at afhtente KT på [værkstedet].
Sat 2015-09-12 11:12:57	Mail til FT: - Ifølge Google maps og den korte rute på 1035km han selv beskriver, er der ikke tale om en større omvej en 300 km, hvis han skal hente Kt i [udenlandsk by 2] - Omvej kun 45km
Sat 2015-09-12 02:41:16	Sætter alarmen til at følge op på forkerte EBs regning til på mandag, da vi højst sandsynligt skal snakke med bogholderiet/overordnet, ikke almindelige operatører, om det.
Sat 2015-09-12 07:47:13	SMS modtaget fra [klagerens telefonnummer]: Lige for en god ordens skyld vil jeg minde jer om denne nedenstående SMS Hej med dig [SOS-medarbejder], jeg har regnet på omvejen jeg skal køre for og afhente min bil og strækningen [udenlandsk by 3] – [udenlandsk by 2] – [klagerens bopæl] er på km. 1387. Hvorimod strækningen [udenlandsk by 3] – [klagerens bopæl] er på km. 1035 . Altså km. 352 længere. Det skulle så give mig set til en lejebil direkte hjem. Hvis det er korrekt ønsker jeg IKKE min bil repareret hos [bilforhandler] i [udenlandsk by 2] men blot transporteret hjem til Reperation i DK. Siger du (SOS) SOS har ret skal bilen REPARERES I [udenlandsk by 2] og jeg vil afhente den som aftalt senest den 22. Jeg til derefter når jeg kommer hjem studere dine angivelser af ruter og strækninger og derudfra tage stilling til det videre forløb. Jeg til gerne om du til sende dine

	eksakte beregninger på afstandene på min angivne mail-adresse. Mvh [klageren]. Sag: reg. Nr …
Sat 2015-09-12 09:48:42	Skærmprint af de forskellige ruter vedhæftet i filer. Forskellen er 45 km.
Sat 2015-09-12 09:50:44	Mail til FT: - Skærmprint af to forskellige ruter. Vedhæftet i filer.
Sat 2015-09-12 09:55:15	SMS sendt til [klagerens telefonnummer]: Hej [klageren], Jeg har netop sendt dig en mail med skærmprint af de to forskellige ruter. Som det fremgår af mailen, er forskellen på de to forskellige ruter 45 km. Da denne omvej er under 300 km, vil der derfor ikke være ret til lejebil til hjemrejsen. Mvh [SOS-medarbejder] / SOS International
Sat 2015-09-12 10:04:36	SMS modtaget fra [klagerens telefonnummer]: Hej med dig, jeg kan ikke modtage mail for jeg kommer hjem. Men har du ret i dine beregninger skal bilen repareres som planen var. Jeg vil dog forbeholde mig ret til, at vurdere sagen efter min hjemkomst. Og du/i til høre nærmere. Som tingene er vil jeg afhente bilen senest den 22. God weekend
Sat 2015-09-12 10:09:11	SMS sendt til [klagerens telefonnummer]: Hej, Det er helt i orden. Vi holder fast i planen om reparation i [andet land]. God weekend til dig også. Mvh [SOS-medarbejder] / SOS International
Sun 2015-09-13 09:09:09	SMS modtaget fra [klagerens telefonnummer]: Hej igen, igen. Jeg kan ikke lade være med og tænke, at SOS nu har lagt vores ferie og bestemt hvor og Hvornår jeg skal køre efter [udenlandsk by 3]. Som jeg tilkendegav overfor DIG [SOS-medarbejder] ville vi til [udenlandsk by 4] efter [udenlandsk by 3] hvor vi har en favorit camping. Derfra over [udenlandsk by 5], med den lille færge over [flod] over [udenlandsk by 2] og hjem med du par overnatninger undervejs. Det føler derfor ikke særlig rart at nu er det SOS i samråd med google maps der bestemmer rute og ferie forløb. Men er det reglerne og kravet må vi jo acseptere jeres suveræne beslutning. Jeg til dog fortsat forbeholde mig set til og gå videre med sagen efter hjemkomst. Jeg til ikke undlade og gøre opmærksom på, at min gps hedder Tomtom og ikke google. Mvh [klageren] @
Sun 2015-09-13 10:50:52	Den eneste del af FTs rejseplan hvor det er relevant at køre forbi [værkstedet] er mellem [udenlandsk by 4] og [udenlandsk by 5], hvad FT gør for at komme videre hjem efter [udenlandsk by 5] er ligemeget, og imellem campingplads og [udenlandsk by 4] er også ligemeget. Iflg. Google Maps så er [udenlandsk by 4] – [udenlandsk by 5] 315 km, [udenlandsk by 4] – [værkstedet] – [udenlandsk by 5] er 574 km, dette overstiger ikke 300 km i difference, FT IKKE DÆKKET FOR

11. 88855

HJTR. Mail sendt til FT med screenshots, vedhæftet i filer.

Sun 2015-09-13 11:01:20 SMS sendt til [klagerens telefonnummer]: Hej [klageren], Det er kun dig som rejsende der fastlægger din egen rejseplan. Vi benytter blot Google Maps til at få afklaret, hvorvidt afhentning af din bil på værkstedet i [udenlandsk by 2] tilfører en omvej på 300+ km til din rejseplan, for at fastslå, hvorvidt du er berettiget til hjemtransport af din [bilmærke] eller ej. Vi benytter ikke en TomTom GPS, da vi ikke har adgang til en bil GPS fra vores computere, dette burde dog være underordnet, da kortene er de samme på Google Maps som på din GPS. Såfremt du ønsker at køre videre til [udenlandsk by 4], [udenlandsk by 5], krydse [flod] med færge og gøre stop i [udenlandsk by 7] ved [udenlandsk by 9] i [udenlandsk landsdel], så er det på strækningen mellem [udenlandsk by 4] og [udenlandsk by 5] at det ville være muligt at køre forbi værkstedet i [udenlandsk by 2] med mindst mulige omvej. Det er muligt at køre forbi værkstedet ved at dreje på [vej] ved [udenlandsk by 10] og fortsætte på denne indtil du kommer til [vej] ved [udenlandsk by 11], som fører jer nordpå forbi [udenlandsk by 2], hvor I kan fortsætte forbi [udenlandsk by 12] og [udenlandsk by 13], og dreje af på [vej] for at komme til [udenlandsk by 5]. Direkte kørsel mellem [udenlandsk by 4] og [udenlandsk by 5] ad [vej] er 315 km, mens den ovennævnte omvej forbi [udenlandsk by 2] er 574 km, iflg. Google Maps. Da differencen her er 259 km, er du ikke berettiget til hjemtransport af din [bilmærke], da det er muligt for dig at hente bilen uden at det medfører en tvungen omvej der overstiger 300 km. Den store difference du har fundet frem til skyldes formentligt, at min kollega har taget udgangspunkt i, at du kørte direkte hjem fra [udenlandsk by 3] via [vej] igennem [udenlandsk by 14], fremfor at køre over [udenlandsk by 5] og krydse [flod] med færge. Jeg har sendt dig en mail med skærmbilleder af de to ruter, hhv. [udenlandsk by 4] – [udenlandsk by 5] og [udenlandsk by 4] – [udenlandsk by 2] – [udenlandsk by 5]. Mvh [SOS-medarbejder], SOS International"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"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.).

…

5. Forsikringen dækker merudgifter til:

…

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

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

…

7. **Undtagelser:**
Forsikringen dækker **IKKE**

…

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

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 10/9 2015 ringede til SOS International A/S fra en udenlandsk by og anmeldte, at koblingen i hans bil var gået i stykker. Klageren fik stillet en erstatningsbil til rådighed, og det blev aftalt, at hans bil skulle repareres på uheldsstedet. Da klageren blev foreholdt reparationsprisen, anmodede han i stedet om at få bilen hjemtransporteret, hvilket selskabet afviste.

Klageren fortsatte derefter sin rejse. Han har overfor nævnet oplyst, at han den 21/9 2015 afhentede sin bil ved samtidig aflevering af erstatningsbilen, hvorefter han fortsatte sin rejse mod næste rejsemål. Det er klagerens opfattelse, at han var berettiget til at få bilen hjemtransporteret med henblik på reparation i Danmark. Han har til støtte herfor

blandt andet anført, at selskabet pålagde ham en omvej på 551 km, og at reparationen af bilen kunne være blevet udført billigere og bedre i Danmark.

Som sagen foreligger oplyst, er det nævnets opfattelse, at selskabet ikke har pålagt klageren en bestemt rute i forbindelse med afhentningen af den forsikrede bil, der skulle ske senest den 22/9 2015.

For så vidt angår retten til hjemtransport, har selskabet over for nævnet blandt andet oplyst, at det er en "fast regel hos SOS, at en omvej på mindre end 300 km anses som acceptabel", og at en omvej forbi værkstedet på hjemrejsen ifølge rutevejledninger fra Google Maps kun ville betyde 228 km ekstra kørsel for klageren. Nævnet bemærker, at en sådan regel ikke fremgår af aftalegrundlaget og derfor ikke er bindende for klageren.

Afgørende er derimod, om klagerens køretøj kunne bringes i trafikmæssig forsvarlig stand inden rimelig tid med hensyn til den fortsatte rejse, herunder om dette kunne ske uden væsentlig forsinkelse af den planlagte hjemkomst. Det fremgår endvidere af betingelserne, at rejseruten skal tilpasses, således at det reparerede køretøj afhentes ved hjemrejse til bopæl.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke var forpligtet til at tilbyde hjemtransport af bilen i anledning af den mekaniske skade på klagerens bil den 10/9 2015. Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens oplysninger om rejseruten, at denne ifølge klageren var "fleksibel hvad angår tid og sted", og at klageren over for nævnet blandt andet har anført "Vi havde al den tid vi skulle bruge til og holde ferie hvor og hvor længe vi ønskede".

Øvrige udgifter

Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort yderligere omkostninger i forbindelse med skaden, end de selskabet har tilbudt at afholde. Nævnet bemærker, at udgifterne til udbedring af skaden på klagerens bil – i lighed med erstatning for ødelagte feriedage – ikke er omfattet af redningsforsikringen. Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

14. 88855

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet delvist har opfyldt klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels