

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. januar 2023 blev i sag nr. 98745:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Storstrøms Forsikring G/S
Lohmannsvej 8
4780 Stege

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I brev af 23/9 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"D. 3/7-2022

Jeg har i år taget bilen, for at holde ferie i [land 1], sammen med mine drenge, og her ca. kl. 22 kører jeg desværre ind i et hul i den [land 2's] motorvej, og mit venstre fordæk ryger af boltene, og dækket sidder på venstre skærm, jeg ringer til SOS international (Det røde kort), og de sørger for at bugser min bil til et værksted, jeg bliver efter meget snak med både SOS og den [nationalitet] bugseringsmand kørt til et hotel, så jeg kan vente til dagen efter, og få vide efter 3 timer, om det er noget de kan lave inden for kort tid, eller om det vil tag længere tid.

D. 4/7-2022

Jeg ringer til SOS international, taler med en ny medarbejder, der siger at bilen er lavet, (Dækket var sat sammen med et par bolte) det havde jeg eller hans kollega ikke godkendt, det ville han lige undersøge, og vende tilbage, og jeg får at vide at bilen skal til et autoriseret værksted, så biler bilen bugseret til et nyt værksted.

Vi kommer til deres lukketid, til [værksted] i [by i land 2], så får jeg at vide fra sælgeren samt en mekaniker, at det vil tag nogle uger, da det vil tag ca. 1 uge at bestille reservedelene, og et par uger at lave bilen.

Så vi bliver sendt til et nyt hotel, jeg ringer til SOS, og siger det jeg fik at vide fra værkstedet, og de ville have mig til at vente til dagen efter, så de kan se hvor stor skaden er på bilen.

D. 5/7-2022

Jeg ringer for at hører status på min bil, får at vide fra SOS, at jeg skal tag endnu dag på hotel. SOS tager kontakt til værkstedet, og de får at vide fra værkstedet:
Kl. 11.17 får en mail fra vores [nationalitet] samarbejdspartner:

'We received a technical report.

For reparation are:

Fixing the rim, new nuts, new bearing hubs which are supposed to be done by Friday.

Plus fixing the mudguard and fender for which the garage is not sure if they are going to be done by Friday.'

(Denne Del fik jeg ikke at vide, men efter jeg fik klaget til SOS, får jeg sagsakt på dette)

Kl. 13.05 skriver de en supplerende mail til os:

'We talked to the garage and asked if it could be done faster.

They told us that the rim can't be fixed that fast.

If the client had a second tyre they could to the repair for one day and leave the cosmetics notes for the client to fix later.

They don't think they can find another tyre and the only option will be to fix this one.'

(Denne Del fik jeg ikke at vide, men efter jeg fik klaget til SOS, får jeg sagsakt på dette)

D. 6/7-2022

Dette som SOS har fået dagen, har jeg ikke fået at vide fra værkstedet, så jeg går ud og køber 4 kufferter, så jeg kan komme videre til [land], da det på lørdag er en ...

Samt jeg fik at vide at jeg selv skulle sørge for at transporterer mig til [by] i [land 1], så jeg kører med taxa til [land 1], og går igennem grænserne fra [land 2] til [land 1], og kører med taxa til [by], og lejer en bil, så jeg kan komme til [by].

D. 8/7-2022

Det er hvad SOS har fået at vide fra værkstedet:

Kl. 11.35 modtager vi en uddybende mail fra vores samarbejdspartner vedrørende din bil:

'The car needs:

New nuts, new bearing hubs.

The rim cannot be fixed and the garage said that those are not the original rims and they can't find

the same rim in [land 2], so the car needs 4 new rims plus 4 new tires because of the 4x4 drive.

The car also needs repair of the fenders.

The cost only for the new nuts and bearing hubs is about 500 euro.

For the other parts they can't give us an amount because it depends on what type of rims and tyres

are they going to buy. They can't give us a reparation time because it will depend on the delivery time.'

Så ringer SOS til mig, og spørger om jeg har fået noget at vide om min bil, og det havde jeg ikke.

Så SOS sender mig en SMS, på hvad værkstedet har skrevet til dem.

Jeg skriver tilbage at det ikke er en 4X4.

Kl. 15.01 skriver SOS til deres [nationalitet] samarbejdspartner: 'Can you ask the workshop to find out how long it takes to get the spare parts? And if the car can be done by the 31.07 as the latest? Please also inform the workshop that the car is not a 4x4, it has front-wheel drive.'

Kl. 15.42 svarer vores samarbejdspartner: 'The garage told me that nevertheless it's not safe to be putting different kinds of rims and tyres. They informed us that the repairing without the new rims and tyres would be 1530 euro. They said it's too late for them to call their rims and tyre provider and will be able to give us a price and estimated time for the repair on Monday'

D. 11/7 2022

Ankenævnet for Forsikring

3.

98745

SOS rykker deres samarbejdspartner:

Kl. 11.09 rykker vi vores samarbejdspartner for nyt fra værkstedet. Kl. 10.52 svarer de os og sender et skriftligt prisoverslag fra værkstedet. 'The repair shop said they can order new rims which will be delivered on Friday. We are sending you a repair quote. The price is around 2600 euros. Mechanics have not started repairs or ordered spare parts because the owner has not authorized repairs' Kl. 11.27 modtager vi en supplerende mail fra vores samarbejdspartner efter deres dialog med værkstedet: 'The repair shop informed us that once they receive all the spare parts, the repair will take 5-7 days. The mechanics said that by 31.07 the car will be repaired.'

SOS beder mig om at ringe til værkstedet, jeg ringer, og jeg kan ikke få fat en der kan engelsk, så jeg måtte vente til dagen efter for at snakke med en der kan engelsk.

D. 12/7 2022

Jeg får fat i den engelsktalende hos [værksted], og han siger, at han regner med at bilen er klar til d. 31/7

D. 14/7 2022

Kl. 05.55 skriver SOS til deres [nationalitet] samarbejdspartner: 'Please call the workshop and ask if they got the OK to start the repair today when would they be able to have the vehicle fully repaired?'

Preferable before the 29/7 as the client have to drive all they way home.'

Ved middagstid svarer de: 'If the garage receive a confirmation today they will place the order for the parts and they will be delivered around the middle of next week. After the delivery they will need approx. 3-4 days. They said they will make everything possible to repair the vehicle until 29th

of July. The workshop will want official confirmation for the repairs on email at the address: [e-mailadresse]. Please also inform us who will pay for the repairs? Is the client paying or are you covering the cost for the repairs and the parts?'

SOS ringer til mig, og jeg beder dem om at lave bilen, så jeg kan få min bil.

Kl. 14.34 skriver vi til værkstedet og accepterer, at de må igangsætte reparationen samt at du betaler reparationsregningen ved afhentning af bilen.

D. 15/7 2022

Kl. 09.51 skriver SOS til mig, at de har sendt en mail til mig, på hvad det vil koste at lave bilen. Kl. 10.43 Jeg svare tilbage, at jeg ikke kan læse [sprog i land 2], og spørger SOS om de kan?

Så spørger jeg SOS om hvordan, jeg kan få mine fælg med hjem, ingen svar dette.

D. 25/7 2022

Kl. 09.04 Skriver SOS til deres [nationalitet] samarbejdspartner og rykker nyt på min bil: 'Please update us when you have news.'

D. 26/7 2022 Kl. 09.57

SOS rykker igen for svar gensender mailen fra om mandagen til dem.

Kl. 12.30 skriver SOS en sms til dig: 'Vi har ikke fået en opdatering i lang tid, har du en opdatering som vi ikke har?'

Jeg svarer det har jeg ikke.

Kl. 12.49 skriver SOS samarbejdspartner: 'Last week we spoke with the garage and they informed us that the vehicle must be ready this week. They confirmed again that on 29th the vehicle must be ready.'

(Denne Del fik jeg ikke at vide, men efter jeg fik klaget til SOS, får jeg sagsakt på dette)

Kl. 13.41 skriver SOS til mig: 'Vi har endelig fået en opdatering og de oplyser at bilen burde stå færdig d. 29/7.'

Kl. 14.11 skriver jeg til SOS, burde kan jeg ikke bruge, da jeg gerne ville vide om den er klar eller ikke.

28/7 2022

Kl. 11.59 Skriver jeg en SMS til SOS, om status på min bil, da jeg ikke har en lånebil mere.

29/7-2022

[Klageren]. 8.06 Skriver jeg til SOS, om min bil er klar, da jeg stadig ikke har fået et 100% svar.

Rykker for status på min bil kl. 9.56

Kl. 10.04 svarer SOS: 'Det var det værkstedet garanterede os i går. Jeg forsøger at finde en lejebil som du kan køre i til [by i land 1], og så dækker vi en taxa til værkstedet i [land 2]. Fordi det er en lang tur med taxa, vil vi gerne have et tilbud på turen før vi siger ja, også så vi kender prisen. Jeg skriver så snart jeg har fundet en lejebil. Hvis du har en anden løsning, siger du bare til.'

Kl. 10.07 skriver jeg til SOS: 'Hvis jeg kører i dag fra [by i land 1], så vil jeg ikke være på værkstedet inden kl. 18, samt de har lukket lørdag og søndag, så hvordan kan jeg så få min bil??'

Kl. 12.30 rykker jeg for svar og skriver: 'Kan du give mig en status, så jeg kan tag afsted fra [by i land 1]'

Kl. 12.54 skriver jeg: 'Så det du siger at jeg skal tag til [land 2], og vente på bilen, selvom det er weekend, og hvis de ikke er færdige, kan det måske tag yderligere 3 eller 5 dage, så jeg skal bare vente på i hotellet på bilen? Det syntes jeg ikke er acceptabel, for jeg vil gerne vide om bilen er færdig, og jeg kan komme videre til Danmark, syntes du ikke, at vi skal kigge efter flybilletter?'

Kl. 16.03 svarer SOS: 'Det er noteret på sagen, skal vi ikke aftale at du ringer ind på søndag når du har en præcis tidspunkt og adresse, så vi kan prøve at få bestilt en taxa til dig. Jeg er ikke på arbejde der, men er sikker en af min kollegaer kan hjælpe dig.'

Fra 31/7 2022 til 1/8 2022

Da SOS lovet at jeg blev transporteret fra [by i land 1] til [by i land 2], men som de fik ændret, og jeg fik først en aftale med taxa både i den [land 1] og [land 2] kl. 6.05 den dag jeg skal hente bilen (har sendt/modtaget en masse SMS med SOS)

Kommer ud til værkstedet får min bil . ca. 11, og da den engelsktalende mand ikke var der, så var det svært at kommunikere med dem, så jeg kunne ikke få mine fælg med hjem.

Ankenævnet for Forsikring

5.

98745

D. 2/8 2022

kl. 12.50 skriver jeg til SOS at jeg ikke kunne få mine fælg med, og de skriver mod betaling kan de sende dem til mig. (Kun godt skrive til SOS dagen får, men da min ferie var færdig 31/7-2022, og jeg gerne ville hjem til Danmark, så hurtigt som muligt.)

Taler med min chef og måtte holde 3 ekstra feriedage.

Da jeg kommer hjem sender jeg en skadesrapport til mit forsikringsselskab Storstrøms forsikring, sender en klage til SOS international, samt laver en aftale med FDM, om de ikke vil se på min bil, og se om den er lavet korrekt.

10/8 2022

Ser FDM på min bil, og finder 13 punkter der ikke er lavet korrekt.

Ringer til mit forsikringsselskab, og de siger at jeg 'bare' kan aftale med et værksted, og lade dem lave en skadesrapport.

17/8 2022

Laver en aftale med [værksted], og sender billederne på bilen, samt FDM-rapporten til dem.

Da [værkstedet] ringer til [taksator], (Storstrøm forsikring bruger deres taksator), siger de at det er

en reklamation, og det dækker de ikke. Det er en sag mellem mig og SOS og [værksted] i [land 2].

17/8 2022

Ringer jeg til Storstrøms forsikring, og de har ikke fået noget at vide om det, så de ville vende tilbage.

Får at vide, at de ser ingen problem med at [værksted] ser på min bil.

Det siger jeg videre til [værksted]. (De vil gerne have det på skrift, så det samme ikke sker)

22/8

Får jeg en mail fra Storstrøms forsikring, som jeg sender videre til [værksted], de skriver:

Skadenummer ...

Registreringsnummer ...

Kære [klageren],

Som aftalt i telefonen, gendes denne 'godkendelse af skaden'.

Som beskrevet nedenfor, kører du blot bilen på værksted og beder dem kontakte [taksator].

24/8 2022

[Værkstedet] beder om regningen, jeg har fået fra [land 2], den sender til dem, da det [taksator] vil have dem til at se på.

Igen bliver den afvist fra [taksator], jeg skriver til Storstrøm forsikring, og får denne mail:

Hej [klageren],

Jeg har snakket med min chef vedrørende denne sag.

Det forholder sig således, at såfremt de skader på malingen kan henføres til den skete skade, så bør de være omfattet – det skal dog siges, at det er taksator som tager denne vurdering, da han er fagperson.

Jeg kan derfor ikke garantere dækning for de omtalte lakskader, da jeg hverken har set rapport eller hvad der afvises dækning på.

Er der tale om lakskader som er sket over tid, altså skader opstået pga. stenslag, vejrligets påvirkning eller lign. så er dette ikke omfattet.

Det er dog en forudsætning, at taksator laver en rapport forinden vi kan kigge på sagen. Der ligger på nuværende tidspunkt ingen rapport.

Har du spørgsmål til ovenstående, er du velkommen til at besvare denne mail.

Du ønskes en rigtig god dag.

Denne gang vil taksatoren kun godkende det mekaniske, som skal udføres.

31/8 2022

Så jeg skriver igen til mit forsikringsselskab, og får denne mail fra dem:

Som aftalt d.d. i telefonen får du hermed en afgørelse fra os.

Forsikringen dækker kun udgifterne til skaderne der kan henvises til skaden sket i [land 2].

Men det kræver fortsat at værkstedet udarbejder en taksatorrapport med tilbagevirkende kraft. Såfremt de ikke kan gøre dette, er det fordi taksator ikke mener at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Denne dialog foregår mellem værksted og [taksator].

Da lakken jf. taksatoren ikke kan henføres til skaderne sket i [land 2], men han vurderer der er tale om slid og stenslag ved normal kørsel / brug af køretøjet, dækkes dette desværre ikke.

Hvis den dårlige udførsel af lakken er grundet reklamation, skal der rettes henvendelse til auto-værkstedet i [land 2].

Har du yderligere spørgsmål, er du velkommen til at besvare denne mail direkte.

1/9 2022

Har [værkstedet] fået bilen ind, og Taksatoren vil gerne se bilen først, så de får at vide de skal vente.

2/9 2022

[Værkstedet] får at vide, at det er en reklamation, så den kan de ikke dække. Jeg har betalt for reparationen bil [land 2], og denne del er også blevet afvist af mit forsikringsselskab, da det er SOS der skal tag sagen.

Jeg beder mit forsikringsselskab, om at sende en mail til SOS, da jeg fik at vide at det intet med dem at gøre.

5/9 2022

Rykker jeg mit forsikringsselskab for den mail de lovet at sende til SOS.

7/9 2022

Sender mit forsikringsselskab denne mail til SOS:

Til rette vedkommende,

Vi har en kunde med ovenstående police- og registreringsnummer som har været på bilferie i [land 2].

Han får en skade på køretøjet og kontakter jer for hjælp. I henviser ifølge forsikringstager til et lokalt

værksted i [land 2] og fragter ham hertil.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98745

Ifølge forsikringstager, så har I bedt ham lægge ud for reparation og fremsende faktura til os. Dette stiller vi os en smule uforstående overfor, da vi ikke er i stand til at udlede hvad der er foretaget af reparation eller om der reelt set er tale om en dækningsberettiget skade da fakturaen er på [sprog i land 2].

Vi fremsender derfor kvitteringerne på de udlæg som forsikringstager har haft i forbindelse med reparation af sit køretøj og I bedes venligst kontakte ham med henblik på refusion af disse.

Forsikringstagers kontaktoplysninger fremgår nedenfor:

...

Forsikringstager har udover ovenstående henvendt sig vedrørende fejl i udbedring af skaderne. Dette har vi fået [taksator] til at kigge på og de melder tilbage at der er tale om reklamation. I må derfor meget gerne hjælpe kunden med hvordan han skal forholde sig, da han ikke bare lige kan komme til [land 2].

Vi har for god ordens skyld sat vores kunde CC denne mail, og svaret kan blot sendes til ham.

På forhånd mange tak og god dag.

8/9 2022

SOS skriver:

Nedbruddet i [land 2] var en knækket fjeder på VF. Altså en mekanisk skade, som ikke er dækket af

Rødt Kort.

Jeg har kommet den [nationalitet] værkstedsregning ind i et oversætterprogram og vedhæfter her oversættelsen.

Det andet dokument, som FT sendte jer, ser ud som en synrapport fra FDM, og den er lavet i DK, så den har ikke noget med Rødt Kort at gøre.

Det, jeg formoder, FT vil vise jer, er, at han har fået alle fejl fra synsrapporten udbedret på det [nationalitet] værksted - men jeg kan ikke vide det med sikkerhed.

Jeg ved ikke, om FT forventer, at I dækker, der er I nok nødt til at høre FT direkte.

Mit forsikringsselskab skriver efterfølgende til mig:

Som det fremgår af nedenstående, kan vi desværre ikke være dig behjælpelig med den anmeldte skade.

Dette skyldes at der ikke er tale om en kaskoskade, men blot mekanisk skade.

Sagen er derfor afsluttet fra vores side af.

Jeg skriver tilbage til mit forsikringsskab, det jeg skriver er:

1. Har du set på billederne der er sendt til jer?
2. Hvis det kun er fjederen og mekanisk skade, så hvorfor har ca. halvdelen af regningen, så noget med lak/ maling at gøre?
3. Hvis det kun er fjeder der er skiftet og en nye fælg, så burde, som der også står på regningen, ikke koste mig 20.000kr. Navleleje er der blevet skiftet 2 af, hvad er det?
4. Hvis det var til syn, så ville min regning være på ca. 500 kr., og ikke det 3 gange så meget.
5. Når FDM ser på bilen, så har de set på billederne, og fundet de fejl.
6. Det kan godt være at Sos ikke vil have noget med min bil at gøre, men selv jeres taksator siger/skriver reklamationsfejl?
7. Hvad skal der til for at min bil bliver lavet ordentlig?

9/9 2022

Skriver mit forsikringsselskab:

Der er desværre ikke mere vi kan gøre, da det ikke er dokumenteret at der er tale om en dækningsberettiget kaskoskade, men derimod almindelig vedligeholdelse, da du har fået udbedret punkter på din synsrapport.

Hvis der var en dækningsberettiget kaskoskade, så havde SOS dækket regningen.

Hvis du ønsker at gå videre med sagen, må vi henvise dig til Ankenævnet for Forsikring. Jeg svarer ikke på yderligere henvendelser i denne sag.

Jeg kan slet ikke forstå, det der bliver skrevet både fra SOS og Storstrømsforsikring, da jeg kører på motorvejen, og jeg kører ikke bevist ind i det store hul på vejen, og når jeg ser på det [værksted] i [land 2], har lavet, så kan jeg ikke se at der er blevet udskiftet en fjeder på min bil, men når jeg læser det SOS har oversat, så har der været en del malerarbejde på min bil, og hvis det kun er en fjeder, som SOS skriver, der er blevet skiftet, så kan jeg se at [butik] sælger en uoriginal for 1399kr, så hvorfor skal jeg skulle jeg så betale ca. 20.000 kr for en fjeder, og vente i hele 4 uger på min bil?

Jeg syntes at jeg bliver smidt rundt mellem de forskellige parter, og ingen vil tagen sagen til sig, så Jeg ved ikke hvad jeg skal stille op med dette.

[Værkstedet] har kun lavet en rapport på det mekaniske, da de ikke have tid på deres malerafdeling,

samt maler arbejdet blev afvist fra taksatoren."

Selskabet har i brev af 14/10 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Efter selskabets opfattelse er klagers påstand, at selskabet skal hæfte for værkstedets mangelfulde reparation af klagers køretøj. I modsat fald opfordres klager til at præcisere, hvad klager ønsker at opnå.

Denne sagsfremstilling er således ikke fuldstændig, idet der alene er medtaget oplysninger, som har relevans for bedømmelsen af klagen. Selskabet har, for at skære sagen til, fremlagt bilag, som klager allerede har uploadet til portalen, idet disse ikke er anført med bilagsbetegnelse og dermed er vanskelige at navigere i.

Under sin ferie i [land 2] rammer klager den 3. juli 2022 et hul i vejen. I den forbindelse falder bilens venstre forhjul af, hvilket forårsager skade på bilens karosseri.

Selskabet modtager den 11. juli 2022 en mail fra klager om, at klager ønsker at anmelde en skade, som er sket i [land 2]. Mailen indeholder billeder, men i øvrigt ingen detaljer om skaden, hvorfor selskabet den 25. juli 2022 sender en mail tilbage, som henviser klager til at anmelde skaden gennem formularen på selskabets hjemmeside. Som bilag B vedlægges mailen fra klager.

Klager har sideløbende fra 3. juli og frem været i dialog med SOS International, som behandler skader sket i udlandet under Rødt Kort-ordningen. Klagers bil var repareret den 29. juli, og var på dette

tidspunkt i stand til at køre hjem til Danmark. Som bilag C vedlægges fakturaen for arbejdet, som er udført af det udenlandske værksted.

Klager anmelder den 5. august 2022 skriftligt til selskabet, at han under ferien kørte i et hul på motorvejen, og at hjulet efterfølgende faldt af. Selskabet besvarede anmeldelsen samme dag, og henviste klager til at køre bilen på et valgfrit værksted og kontakte [taksator]. Som bilag D vedlægges klagers skadeanmeldelse.

Klager kørte den 10. august bilen til FDM skadekontrol, som konkluderede, at bilen havde en række mangler i form af mangelfuld lakering, ukorrekt sporing af styretøjet, defekt bærekugle i venstre forhjulsophæng, slør i højre styrekugle, utæthed i højre bremsekaliber og en fejljusteret nærlyslygte i venstre forlygte. Som bilag E vedlægges skaderapport fra FDM.

Klager kører den 17. august bilen på værksted, som kontakter selskabet der oplyser, at skader, der består af reklamationer for mangelfuld reparation ikke er dækket. Værkstedet meddeler den 17. oktober klager, at deres vurdering er, at bilens skader, ud fra skaderapporten fra FDM, er at betragte som reklamationer over mangelfuld reparation fra den udenlandske reparatør. Som bilag F vedlægges mail fra det af klager valgte værksted.

[Taksator] takserer skaden den 1. september 2022, hvor det konkluderes, at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade, idet der er tale om reklamation for mangelfuld reparation samt at slør i højre styrekugle udelukkende skyldes slitage. Som Bilag G vedlægges taksatorrapport af 1. september 2022.

SELSKABETS STILLINGTAGEN

Skaderne på klagers bil blev udbedret endeligt på det udenlandske værksted den 29. juli 2022.

Som det fremgår af bilag G, har det udenlandske værksted foretaget reparation af alle de skader, der opstod i forbindelse med færdselsuheldet. Den udførte reparation er dog behæftet med mangler for så vidt angår styretøj såvel som lakering, jf. bilag D

Det følger af pkt. 5.3 i Forsikringsbetingelser for bilforsikring, at forsikringen ikke dækker '*skade omfattet af reklamlationsret, service eller garantiordning*', ligesom forsikringen ikke dækker '*skade der bliver påført bilen eller af den under eller i forbindelse med behandling og bearbejdning*'.

Bilforsikringen dækker således hverken reklamationer eller skader, som et værksted måtte påføre bilen, eller som i øvrigt måtte blive påført bilen under værkstedsbesøget.

Når skaderne på bilen skal repareres, består aftaleforholdet mellem bilens ejer og det pågældende værksted, og en eventuel sag om mangler ved reparationen er dermed selskabet uvedkommende. Det bemærkes i øvrigt, at det er fast praksis, at selskabet ikke hæfter for eventuelle mangler ved reparationen, jf. sag nr. 93.785. Klager henvises således selv til at gøre sit krav gældende over for værkstedet.

Det følger af pkt. 5.3 i Forsikringsbetingelser for bilforsikring, at bilforsikringen ikke dækker skade der alene opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske dele. Slør i den højre styrekugle, utætheden i højre bremsekaliber og den fejljusterede nærlyslygte er en del af den sædvanlige vedlige-

holdelse af bilen, og er således ikke dækket af bilforsikringen. Det bemærkes, at der som følge af uheldet alene er skader på bilens venstre side."

Klageren har i meddelelse af 17/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke valgt værkstedet i [land 2], valget på værksted var det nærmeste, som forsikringen/SOS havde valgt for mig.

Derudover har jeg bemærke, at udgangspunktet om at jeg er hæftet på værkstedets ufagmæssige reparation, som må ifølge aftalers relativitet betyde, at forsikringsselskabet er ansvarlig for udførelse af arbejdet, når dette arbejde har jeg betalt på vegne af forsikringsselskabet."

Selskabet har i brev af 25/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"SAGSFREMSTILLING OG BEMÆRKNINGER TIL KLAGEN

Klager oplyser i sin kommentar, at han ikke selv har valgt værksted, men at SOS International valgte værkstedet.

Som bilag H vedlægges SOS Internationals svar på kundens klage, hvoraf det fremgår at SOS International og klager blev enige om det pågældende værksted, fordi klagers bil først var blevet bugseret til et værksted, som klager ikke følte sig tryk ved – se nedenstående udklip fra bilag H.

'Vi enedes med dig om, at din bil skulle bugseres til et autoriseret værksted, hvilket vi arrangerede næstkommende dag. Hverken du eller vi sagde til redderen, at din bil skulle repareres på vedkommendes værksted'

SELSKABETS STILLINGTAGEN

Det må lægges til grund at klager selv har valgt værksted, idet det følger af betingelser for Bilforsikring (bilag A), at forsikringstager kan lade sin bil reparere på et valgfrit værksted, og idet det følger af SOS Internationals svar på klagers henvendelse (bilag H), at bilen blev kørt på et autoriseret værksted efter aftale mellem klager og SOS International.

Et selskab kan ikke anses for at have valgt værkstedet, alene fordi selskabet bringer særlige værksteder i forslag over for forsikringstageren, og bevisbyrden for at selskabet rent faktisk på egen hånd har valgt det pågældende værksted, påhviler forsikringstageren, jf. den førømtalte afgørelse nr. 93.785.

I dette tilfælde er valget af værksted sket efter en drøftelse mellem SOS International og klager, og i overensstemmelse med fast praksis, kan selskabet derfor ikke anses for at have valgt det pågældende værksted, således der er grundlag for at fravige udgangspunktet, hvorefter klager selv skal reklamere over eventuelle mangler.

Da klager ikke har løftet bevisbyrden for, at reparationen er foretaget af et værksted, som selskabet har valgt, skal selskabet fastholde at eventuelle spørgsmål om reklamation over udførelsen af reparationen er selskabet uvedkommende."

Ankenævnet for Forsikring

11.

98745

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelsen fremgår bl.a.:

"Vælg emnet som passer bedst

Solouheld (ingen modpart)

Beskriv med dine egne ord, hvad der er sket

Kørte på motorvejen, og kunne ikke se at der var et stort hul på motorvejen, så jeg kørte ind i det, og efterfølgende faldt dækket af.

...

Hvor på køretøjet er skaden sket?

Venstre side, Undervogn

Beskrivelse af skaderne på køretøjet

Dæk var kommet ud fra sin plads, så venstre forskærm fik en skade, samt lidt på fronthjelman, og venstre fordør kunne vi ikke åbne.

...

Hvor på køretøjet er skaden sket?

Venstre side, Undervogn

Beskrivelse af skaden

Dæk var kommet ud fra sin plads, så venstre forskærm fik en skade, samt lidt på fronthjelman, og venstre fordør kunne vi ikke åbne.

Øvrige kommentarer:

Jeg har aftalt med et værksted, om at se på bilen, for jeg føler at det ikke er lavet ordentligt. Samt jeg har betalt for regningen i [land 2] for skaden"

Af e-mail af 15/7 2022 fra SOS International til klageren fremgår bl.a.:

"Hermed sendt prisoverslag for reparationen på det [nationalitet] værksted.

Som informeret så snakkede jeg med vores mekanikker på kontoret som siger at med alt det der med kommer er det en fin pris.

Det var hvad vi fik at vide fra sidste mail fra værkstedet da jeg spurgte præcis hvad der skal skiftes, og om det var en kasko skade, men det mener kunne de ikke helt sige.

Hvis du mener det er en kasko skade skal du tage det op med din forsikring selskab når du kommer tilbage til Danmark.

Fra værkstedet:

'Hello,

there was no impact on the car and the front left tire came loose from the nuts. We cannot determine what the cause of this is.

There is damage to the front bearing hub, tire and rim, front left fender, front cover, front left door and front left fender. The damage is a consequence of the tire unrolling and falling.'

Du må gerne give mig besked hurtigst muligt så vi kan igangsætte reparationen så bilen er klar til når du skal hjem til Danmark."

Af e-mail af 18/8 2022 fra SOS International til klageren fremgår bl.a.:

"Det er bare i orden. Jeg afventer til du har haft mulighed for at læse dokumentet igennem.

Ankenævnet for Forsikring

12.

98745

SOS International samarbejder ikke med værksteder i udlandet. Som vejhjælpsorganisation assisterer vi ved nedbrud og bugserer biler i udlandet til værksted i hht. gældende betingelser.

Det betyder, at vi har fulgt punkt 5. a. i Rødt Korts betingelser: 'Forsikringen dækker merudgifter til:

Bugsering og bjærgning af køretøjet til nærmeste værksted [...]'

Vi kan ikke føre en reklamations sag mod værkstedet på dine vegne. Det er et anliggende mellem dig (som ejer af køretøjet) og det udenlandske værksted.

Da din bil, mig bekendt, har været på et autoriseret værksted i [land 2], kan det være, at [bilproducenten] Danmark vil hjælpe dig med at tage dialogen op med værkstedet."

Af det udenlandske værksteds oversatte faktura af 5/7 2022 fremgår bl.a.:

"Kundekrav/klage

KONTROL AF AFFJEDRING VENSTRE FORRESTE DÆK ER FALDET AF

...

Katalognummer	Navn	Sum
1 ...	HOVEDET ...	249.17
2 ...	MØTRIK VEJHJUL	97.92
3 ...	FORRESTE VENSTRE STÆNKSKÆRM	198.63
4 ...	VENSTRE UNDERSIDE	33.52
5 ...	SHIELDS	5.00
6 ...	*møtrikker/bolte	38.75
7 ...	*møtrikker/bolte 6	46.95
8 ...	*klemmer (til bolte)	23.47
9 ...	SKRUE 4	39.13
10 ...	CALOBRAN/PR/L	103.66
11 ...	øjenbryn forreste venstre fender	59.39
12 MALING GLASURIT 90 LINJE	Glasurit basecoat	163.33
13 LAC	FARVELØS LAK	48.00
14 LAKFJERNER	LAKHÆRDER	24.67
15 ...	Malerartikler	79.16
16 ...	JANTA 19"	1298.77
17 ...	4x4 dæk CONTINENTAL 1 BR	365.83
18 ...	Forbrugsvarer service	16.67

...

Reparation af bil udført

...

1 ...	Tørringskammer	50.00
2 ...	Farvning af malingen	44.00
3 ...	D/M forreste omslag	55.00
4 ...	Reparation af forsiden	77.00
5 ...	Maling af forsiden	209.00
6 ...	L/M forreste venstre fender	165.00
7 ...	Maling af forreste venstre stænklap	181.50
8 ...	D/M forreste venstre dør	66.00

Ankenævnet for Forsikring

13.

98745

9 ...	Maling af venstre hoveddør	209.00
10 ...	D/M underramme forreste venstre	16.50
11 ...	D/M øjenbryn venstre forreste fender	11.00
12 ...	UDSKIFTNING AF NAVLEJE FORTIL	120.00
	Værdi (arbejdskraft):	1204.00
	Samlet værdi (dele + arbejde):	4096.02
	MOMS:	819.20
	I alt (dele + arbejds løn)	
	inklusive moms:	4915.22
		[18.542,36 kr.]"

Af skadekontrol-rapport af 10/8 2022 fra FDM fremgår bl.a.:

"Bør udbedres.

67 nærlyslygte, fejljusteret, venstre

146 bærekugle i forhjulsophæng, manchete, defekt, V. nederst

5116 måleværdier, forhjul (gr. og min.), forhjulsudmåling, bør kontrolmåles,

5173 toe-in foran, indstilling, ukorrekt,

5039 camber foran, indstilling, ukorrekt,

5114 måleværdier, baghjul (gr. og min.), baghjulsudmåling, bør kontrolmåles,

5038 camber bag, indstilling, ukorrekt,

198 fronthjelm, lakering, mangelfuld, venstre

131 skærm, antirustbehandling, mangelfuld, venstre for

131 skærm, lakering, mangelfuld, venstre for

131 skærm, tilpasning, mangelfuld, venstre for

Andre væsentlige fejl og mangler

Som testassistenten har fundet, men som ikke kommer ind under punkterne i denne test

slør højre styrekugle

højre bremsekaliber utæt

...

501 Lys og signaler

67 nærlyslygte: 0

...

506 Forhjulsophæng

146 bærekugle i forhjulsophæng: 0

...

509 Forhjulsudmåling

5116 måleværdier, forhjul (gr. og min.): 0

udmålingen er foretaget: ubelastet.

Toe-in venstre -0° 01'

Toe-in højre -0° 01'

camber venstre -1° 45'

camber højre -1° 24'

caster venstre 4° 48'

caster højre 4° 43'
KPI venstre 10° 39'
KPI højre 10° 52'
akselforsætning 0° 01'
5173 toe-in foran: 0
5039 camber foran: 0

...

512 Baghjulsudmåling

5114 måleværdier, baghjul (gr. og min.): 0
udmålingen er foretaget: ubelastet.
Toe-in venstre 0° 08'
Toe-in højre 0° 08'
camber venstre -1° 24'
camber højre -1° 35'
løbsretning -0° 07'

...

5038 camber bag: 0

...

513 Karrosseri

198 fronthjelm: 0

...

131 skærm: 0

...

Forklaring til koderne: V=Kontrolleret og fundet i orden, 0=Markerer væsentlige fejl, som bør reparerer eller justeres snarest for at genskabe eller bibeholde bilens funktion, sikkerhed eller driftsøkonomi."

Af e-mail af 17/8 2022 fra klagerens danske værksted fremgår bl.a.:

"Jeg har endnu en gang talt med dit forsikringsselskab og de oplyser at de IKKE dækker reklamationer på din skade.

Det bliver en sag mellem SOS og dig – det er dem der har sagen når bilen er repareret i udlandet.

Vi betragter alle punkter i FDM-rapporten som reklamationer på din skade."

Af taksatorrapport af 7/9 2022 fremgår bl.a.:

"DIV. OPLYSNINGER: TYPE: KOLLISION
ZONE: MEKANISKE DELE

...

- F O R B E H O L D -

SKADEN ER OPGJORT MED FORBEHOLD FOR FORSIKRINGSSKABETS ERSTATNINGSPLIGT.
REPARATION IKKE GENNEMFØRT

...

B E M Æ R K N I N G E R 07.09.22

...

Ankenævnet for Forsikring

15.

98745

DETTE ER IKKE DÆKNINGSBERETIGET. (REKLAMATION UDLANDET) OG ALM SLIDTAGE H STYRKUGLE

...

SELSKABS INFO.:

Skadenr.: 521072, skadedato: 03.07.2022, status: Åben

Skadezoner:

Begivenhed: Solouheld

Beskrivelse: DW47260, Påkørt hul i udlandet (husk at tilrette skade) FORBEHOLD! Da vi ikke dækker reklamationsfejlene."

Af sms-korrespondance mellem klageren og SOS International fremgår bl.a.:

"08-07-2022 ... [SOS] Vi dækker ikke bugseringer rundt i Europa, Du er dækket for en bugsering fra nedbrudsstedet og til det nærmeste værksted. I tilfælde af, at din bil ikke kan repareres indenfor din oprindelige rejseplan, er du dækket for at vi hjemtransporterer bilen til Danmark.

...

08-07-2022 ... [SOS] New nuts, new bearing hubs. The rim cannot be fixed and the garage said that

those are not the original rims and they cant find the same rim in [land 2], so the car needs 4 new rims plus 4 new tires because of the 4x4 drive. The car also needs repair of the fenders. The cost only for the new nuts and bearing hubs is about 500 euro, For the ether parts they cant give us an amount because it depends on what type of rims and tyres are they going to buy, The cant give us a reparation time because it will depend on the delivery time.

...

09-07-2022 ... [klageren] Jeg kan se at du har ringet til mig i går, men jeg kunne ikke komme igennem linjen i går, samt heller ikke her til morgen, der er åbenbart meget travlt.

...

09-07-2022 ... [SOS] Jeg vil blot informere dig om den nye information vi har fået fra vores samarbejdspartner. De siger at de vil kunne give os en estimeret reparationstid samt pris, her på mandag, Vi skal nok hente den information på mandag, og give den videre til dig lige så snart vi ved mere.

...

15-07-2022 ... [SOS] Jeg har snakket med værkstedet i [land 2] som ville kunne reparere bilen, de har sendt et prisoverslag på hvad det vil koste. Vil du have den pr. mail? Hvis vi får bestilt reservedelene i dag, så vil der være chance for de ville kunne have den færdig til den 29/7.

...

15-07-2022 ... [klageren] Det vil jeg gerne.

...

15-07-2022 ... [SOS] Har du en e-mail jeg skal sende den til? Jeg har snakket med vores mekaniker vi har, han sagde at selve reparationen er billig og tvivler på man kunne gøre det til samme pris i Danmark.

...

15-07-2022 ... [klageren] Min mail er ...

...

15-07-2022 ... [SOS] Så er den sendt til din mail.

Du må gerne give mig besked hurtigst muligt så vi kan igangsætte reparationen.

...

Ankenævnet for Forsikring

16.

98745

15-07-2022 ... [klageren] Jeg ved ikke om du kan [sprog], men jeg kan ikke. Lige et spørgsmål hvordan for jeg så mine fælg med hjem, for de kan ikke være i bilen, da de fylder hele bagagen, samt noget af bagsæderne? I sætter bare reparationen i gang.

...

15-07-2022 ... [SOS] Jeg har bedt dem om at påbegynde reparationen af bilen. Vi skal nok holde dig opdateret når vi ved hvornår bilen er repareret.

...

26-07-2022 ... [SOS] Vi har endelig fået en opdatering og de oplyser at bilen burde stå færdig d. 29/7.

...

28-07-2022 ... [klageren] Hvad er status på min bil, hvor skal jeg hente bilen?

...

28-07-2022 ... [SOS] Status er stadig at bilen er klar 29/7.

Den står ved:

[navn og adresse]

Af klagerens brev af 3/8 2022 til SOS International fremgår bl.a.:

"1. Min bil går i stykker i [land 2], og jeg får hentet min bil til det nærmeste værkstedet, jeg siger at vi er 4 personer, men der er kun plads til 2 i hans bil, så 2 af os måtte sidde i min bil, og kører på motorvejen til værkstedet, altså hans egen værkstedet, [navn] lover mig, at vi vil blive transporteret til [by i land 1] fra værkstedet, men jeg skal vente i ca. 3 timer, altså for at man kan finde ud af, hvor meget/lidt der skal laves.

Da vi lander på værkstedet, så ser det ud som et skummelt plads, og der er 3 medarbejder, den ene var ved hans side, og begyndte at tale højt på [sprog] til hans kollega, derefter skubber de min bil ind på værkstedet, og siger at han kan lave min bil for 200 euro, og jeg kan komme videre, men jeg følte mig ikke sikker, så jeg ringet og talte med [navn] igen, jeg blev presset om at jeg kunne få bilen lavet nu, og den var klar om ca. 10 timer, og han ville have et svar med det samme, jeg sagde at jeg lige skal tale med jer, og han og hans kollegaer kørte væk fra området. Men han kom tilbage efter noget tid, og jeg sagde som [navn] sagde, at jeg skulle bede dem om at skaffe en taxa, men så kunne jeg ikke kommunikere med dem, for de forstod mig ikke mere, så han fik ringet til hans ven, som

kunne lidt [sprog], men hans [sprog] var også dårligt, så det tog også mig tid med at forklare tingene flere gange, så da vi ikke kunne komme videre, så sagde jeg flere gange, at jeg skal have en taxa

samt alt mit tøj med mig til hotellet, det tog også meget tid med, skal sige at [klageren]. var over midnat. Til sidst bliver vi kørt til et igen skummelt, beskidt hotel, jeg sagde til mine ..., at vi bare skal sove, og få vide, om vi skal vente på bilen, eller om vi skal, videre til [land 1] ... Så mener jeg det var [navn 2], jeg taler med om morgen, og han sagde min bil var klar, og jeg bare skulle hente den fra værkstedet, jeg sagde at det havde jeg eller [navn] ikke accepteret, da jeg ikke stolede på ham, så [navn 2] skulle lige finde ud af det, fik at vide at det var et autoriseret værkstedet, der skulle se på

bilen, så bilen skulle videre, og vi skulle også videre til et andet hotel, tættere på værkstedet, bilen kom til værkstedet kl 17, og de lukket kl 18, de sagde at det var meget der skulle laves, men da jeg

sagde det til jer, så ville I have et svar fra værkstedet, så jeg skulle bare tag til hotellet og sove til i morgen ..."

Af brev af 26/8 2022 fra SOS International fremgår bl.a.:

"Vi er kede af, at du har haft en ubehagelig oplevelse på stedet med redderen. SOS International a/s kan imidlertid ikke stilles ansvarlig for udenlandske redderes opførsel. Men vi tager selvfølgelig den slags rapporteringer alvorligt og beder vores netværkschef om at rejse problemet over for vores samarbejdspartner, så de kan revurdere, hvorvidt de bør have et samarbejde med den underleverandør.

...

I forlængelse af dette skriver du: '[...] så var det eneste han [redderen] fik lavet at sætte dækket på plads, og ville sende mig videre. Det ville han have 200 euro.'

Det er en samme redder, du refererer til. I sagsloggen kan jeg se, at operatøren, du talte med vedrørende dette, sagde, at du ikke skulle give redderen 200 euro. Vi enedes med dig om, at din bil skulle bugseres til et autoriseret værksted, hvilket vi arrangerede næstkommende dag. Hverken du eller vi sagde til redderen, at din bil skulle repareres på vedkommendes værksted.

...

Du skriver vedrørende tirsdag d. 5. juli, at: '[...] jeg har aldrig fået at vide, at de ville blive færdige indenfor 2 dage, det har dine kollegaer heller ikke sagt til mig.' Som jeg ser det i sagsresuméet på side 4-5, skrev vores leverandør, at der ville gå minimum 3 dage (fra tirsdag-fredag) samt at de på dette tidspunkt ikke kunne stille en garanti for, at din bil kunne være færdigrepareret denne fredag. De skriver: '[...] for which the garage is not sure if they are going to be done by Friday.' Vi blev gjort

bekendt med, at de skulle bestille nogle reservedele, hvorfor det også kunne have indflydelse på, at det ville tage længere tid.

Ud fra ovenstående at dømme er jeg ikke sikker på, hvad du mener med, at 'de ville blive færdige indenfor 2 dage [...]'. Det er – ud fra, hvad jeg kan se – ikke sådan, vi fik det formidlet. Derudover havde du selv en dialog med værkstedet, sideløbende med, at vi fik opdateringer fra dem igennem vores samarbejdspartner. Så det er svært at sige, om vi evt. kan have fået informationer, som ikke var i fuld overensstemmelse.

Men vi videreformidler altid det, som vi får at vide fra vores samarbejdspartner, som agerer sprogligt bindeled imellem os og værkstedet.

En væsentlig detalje i sammenhæng med reparationen er desuden også, at værkstedet skulle have din accept til at måtte reparere din bil, inden de igangsatte reparationen. Det er – os bekendt – almindelig kutyme, at udenlandske værksteder (især autoriserede) skal have forsikringstagerens accept, inden de starter på noget."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.2. Kaskoforsikring

Forsikringen dækker

- enhver skade på den forsikrede bil samt tyveri og røveri bortset fra de undtagelser der er nævnt under fællesafsnit for kasko- og stilstandsforsikring

...

Forsikringen dækker ikke

...

- skade, der sker på bilen eller dele af den under eller i forbindelse med behandling og bearbejdning. Hvis skaden opstår ved brand eller under kørsel i forsikringstagers interesse, er den dækket. Skader sket i selvbetjent vaskehal er også dækket
- skade, der alene opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske, elektriske eller elektroniske dele. Hvis skaden opstår ved brand, eksplosion, lynnedslag og hærværk er den dækket. Skader der er en følgeskade på dele der ikke er mekaniske, elektriske eller elektroniske er også dækket
- skade, der sker over tid og er en følge af vejrligets påvirkning fx tæring, rust eller frostsprængning
- skade, der skyldes konstruktions- eller fabrikationsfejl samt skade omfattet af reklamationsret, service eller garantiordning
- ...
- den forringelse af bilen der er en følge af brug, herunder slitage, stenslag og ridser i lak, misfarvning, pletter mm på interiør og lignende
- ...
- skade, der skyldes forkert udført reparation eller skade sket under reparation.
- ...

Redningsforsikring i udlandet

Med kaskoforsikringen dækkes visse udgifter i forbindelse med skade under kørsel i udlandet, når den forsikrede bil, har en totalvægt på højst 3.500 kg.

De fuldstændige vilkår for Redningsforsikringen fremgår af det røde kort. Kortet kan hentes på www.detroedekort.dk eller du kan henvende dig til os.

Det er en god ide at have kortet med ved kørsel i udlandet sammen med bilens registreringsattest del I.

Rødt kort er et kort der viser, at når du har kaskoforsikring, er du omfattet af Redningsforsikring under kørsel i udlandet i de lande der er nævnt i kortet.

...

5.7. Vejhjælp (tilvalg)

Tilvalgsdækning der kan købes når der er etableret ansvars- og/eller kaskoforsikring

Vejhjælps forsikringen dækker

Din bil, vejende maksimum 3.500 kg i totalvægt og indregistreret i Danmark, inklusive lovlig efterspændt påhængsvogn, fx trailer eller campingvogn, er den også dækket af forsikringen.

Både ved nedbrud, driftsstop eller kørselsuheld på den forsikrede bil og/eller den efterspændte påhængsvogn.

Vejhjælp dækker overalt i Danmark samt Europa. Forsikringen dækker dog ikke i Grønland og på Færøerne.

Forsikringen dækker

- bilassistance
- persontransport

Bilassistance

Forsikringen dækker assistance ved driftsstop eller kørselsuheld når bilen ikke kan køre videre ved egen kraft.

Der ydes én assistance pr. driftsstop eller kørselsuheld.

På stedet

Der ydes hjælp til fx hvis bilen ikke kan starte, udskiftning af hjul, udbringning af brændstof eller dørplukning hvis bilnøglerne er låst inde i bilen eller er blevet væk, og vi forsvarligt kan låse bilen op.

Eventuelle udgifter til brændstof, reservedele og lignende skal du selv betale.

Bugsering

Hvis bilen ikke kan repareres på stedet, bliver den transporteret til hjemmeadressen, valgfrit værksted eller til nærmeste ladestation.

Sker det på hjemmeadressen transporteres bilen til valgfrit værksted. Der ydes én assistance pr. driftsstop eller kørselsuheld.

Hvis der sker driftsstop eller kørselsuheld uden for Danmark og bilen ikke kan repareres på stedet, transporteres den til nærmeste værksted eller dækcenter i udlandet. Forsikringen dækker ikke videre rejse og hotelophold for fører og passagerer i udlandet.

...

Fortsættelse af rejse

Hvis det ikke er muligt for fører og passagerer, at blive transporteret til fælles bestemmelsessted af redderen, tilbyder vi at refundere billetter til fx bus, tog, taxa, færge og lignende ud fra den billigste løsning, efter aftale med os.

Forsikringen dækker ikke

- hvis den forsikrede bil er omfattet af en mobilitetsaftale, anden forsikringsaftale eller lignende ordning
- bugsering mellem værksteder
- ved kørsel til og fra skrot og syn
- assistance ved tyveri af bil i udlandet
- i konflikt-, demonstrations- og katastrofeområder samt ved generalstrejke
- transport af bil uden nummerplader pga. kørselsforbud fra offentlig myndighed eller beslaglæggelse af politiet eller anden myndighed
- under ekstreme vej- og vejrforhold
- når redningsbilen har vanskeligt ved at komme frem pga. områdets særlige forhold
- hvis redning skyldes, at føreren har fremkaldt en begivenhed ved forsæt (med vilje) eller grov uagtsomhed (med adfærd der indebærer en indlysende fare for, at en skade vil ske)
- hvis redning skyldes at føreren er påvirket af alkohol, narkotika eller lignende."

Klageren kørte den 3/7 2022 i forbindelse med en bilferie ned i et hul på en motorvej i udlandet og bilens venstre forhjul faldt af. Bilen blev via SOS International bugseret til først ét udenlandsk værksted og herefter til et andet certificeret udenlandsk værksted, der udførte reparationer for ca. 18.500 kr. Klageren betalte for reparationen og kørte i bilen tilbage til Danmark. Klageren fik den 10/8 2022 udarbejdet en skadekontrol af bilen ved FDM, der konstaterede en række fejl, herunder bl.a. mangelfuld lakering, ukorrekt sporing af styretøjjet, defekt bærekugle i venstre forhjulsophæng, slør i højre styrekugle, utæthed i højre bremsekaliber og en fejljusteret nærlyslygte i venstre forlygte. Klageren anmeldte den 5/8 2022 hændelsen til selskabet, som den 17/8 2022 bad klageren om at kontakte et valgfrit værksted og selskabets taksator for udarbejdelse af en taksatorrapport. Taksatorrapporten konkluderede, at der var tale om reklamation over reparation i udlandet og almindelig slitage.

Klageren kræver dækning for de fejl, der ikke blev lavet korrekt af det udenlandske værksted. Han har anført, at selskabet/SOS International valgte det udenlandske værksted og derfor er ansvarlige for arbejdets udførelse. Han har anført, at "Jeg kan slet ikke forstå, det der bliver skrevet både fra SOS og Storstrømsforsikring, da jeg kører på motorvejen, og jeg kører ikke bevist ind i det store hul på vejen, og når jeg ser på det [værkstedet] i [land 2], har lavet, så kan jeg ikke se at der er blevet udskiftet en fjeder på min bil, men når jeg læser det SOS har oversat, så har der været en del malerarbejde på min bil, og hvis det kun er en fjeder, som SOS skriver, der er blevet skiftet, så kan jeg se at [butik] sælger en uoriginal for 1399 kr., så hvorfor skal jeg skulle jeg så betale ca. 20.000kr for en fjeder, og vente i hele 4 uger på min bil? Jeg syntes at jeg bliver smidt rundt mellem de forskellige parter, og ingen vil tage sagen til sig, så jeg ved ikke hvad jeg skal stille op med dette".

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker mangler ved reparation, idet klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at reparationen er foretaget af et værksted, som selskabet har valgt. Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker skade, der alene opstår i eller er begrænset til bilens mekaniske dele. Selskabet har anført, at slør i den højre

styrekegle, utætheden i højre bremsekaliber og den fejljusterede nærlyslygte er en del af den sædvanlige vedligeholdelse af bilen, og ikke dækket af bilforsikringen.

Af skadesanmeldelsen fremgår det, at "Kørte på motorvejen, og kunne ikke se at der var et stort hul på motorvejen, så jeg kørte ind i det, og efterfølgende faldt dækket af ... Hvor på køretøjet er skaden sket? Venstre side, Undervogn. Beskrivelse af skaderne på køretøjet: Dæk var kommet ud fra sin plads, så venstre forskærm fik en skade, samt lidt på fronthjelmen, og venstre fordør kunne vi ikke åbne".

Af klageren fotos ses bilen holde i en vejside, og det venstre forhjul ses forskudt/flugter ikke med resten af bilen.

Af den oversatte faktura fra det udenlandske værksted fremgår det, at "Kundekrav/klage: kontrol af affjedring venstre forreste dæk er faldet af". Der er oplistet en række reservedele, herunder "møtrik vejhjul", "forreste venstre stænkeskærm", "venstre underside", diverse møtrikker, bolte og skruer, "farveløs lak", "lakhærder" og "malerartikler". Der er oplistet en række reparationer, herunder "tørringskammer", "farvning af maling", "reparation af forside", "maling af forside", "forreste venstre fender", "maling af forreste venstre stænklap", "forreste venstre dør", "maling af venstre hoveddør", "underramme forreste venstre" og "udskiftning af navleje fortil".

Af skadekontrol-rapporten fra FDM fremgår det, at "Bør udbedres: ... nærlyslygte, fejljusteret, venstre ... bærekugle i forhjulsophæng, manchete, defekt, V. nederst ... måleværdier, forhjul (gr. og min.), forhjulsudmåling, bør kontrolmåles ... toe-in foran, indstilling, ukorrekt, ... camber foran, indstilling, ukorrekt, ... måleværdier, baghjul (gr. og min.), baghjulsudmåling, bør kontrolmåles, ... camber bag, indstilling, ukorrekt, ... fronthjelm, lakering, mangelfuld, venstre ... skærm, antirustbehandling, mangelfuld, venstre for ... skærm, lakering, mangelfuld, venstre for ... skærm, tilpasning, mangelfuld, venstre for. Andre væsentlige fejl og mangler som testassistenten

Ankenævnet for Forsikring

22.

98745

ten har fundet, men som ikke kommer ind under punkterne i denne test: slør højre styrekugle, højre bremsekaliber utæt".

Af taksatorrapporten fremgår det, at "div. oplysninger: type: kollision. Zone: mekaniske dele ... dette er ikke dækningsberettiget. (reklamation udlandet) og alm slidtage h styrkugle".

Af brev fra det danske værksted fremgår det, at "Jeg har endnu en gang talt med dit forsikrings-selskab og de oplyser at de IKKE dækker reklamationer på din skade. Det bliver en sag mellem SOS og dig – det er dem der har sagen når bilen er repareret i udlandet. Vi betragter alle punkter i FDM-rapporten som reklamationer på din skade".

Af sms'er af 15/7 2022 fra SOS International til klageren fremgår det, at "Jeg har snakket med værkstedet i [land 2] som ville kunne reparere bilen, de har sendt et prisoverslag på hvad det vil koste. ... Har du en e-mail jeg skal sende den til? Jeg har snakket med vores mekanikker vi har, han sagde at selve reparationen er billig og tvivler på man kunne gøre det til samme pris i Danmark ... Du må gerne give mig besked hurtigst muligt så vi kan igangsætte reparationen".

Af e-mail af 15/7 2022 fra SOS International til klageren fremgår det, at "Det var hvad vi fik at vide fra sidste mail fra værkstedet da jeg spurgte præcis hvad der skal skiftes, og om det var en kasko skade, men det mener kunne de ikke helt sige. Hvis du mener det er en kasko skade skal du tage det op med din forsikring selskab når du kommer tilbage til Danmark. Fra værkstedet: 'Hello, there was no impact on the car and the front left tire came loose from the nuts. We cannot determine what the cause of this is. There is damage to the front bearing hub, tire and rim, front left fender, front cover, front left door and front left fender. The damage is a consequence of the tire unrolling and falling".

Af e-mail af 18/8 2022 fra SOS International til klageren fremgår det, at "SOS International samarbejder ikke med værksteder i udlandet. Som vejhjælpsorganisation assisterer vi ved nedbrud og bugserer biler i udlandet til værksted i hht. gældende betingelser. Det betyder, at vi har fulgt

punkt 5. a. i Rødt Korts betingelser: 'Forsikringen dækker merudgifter til: Bugsering og bjærgning af køretøjet til nærmeste værksted [...]' Vi kan ikke føre en reklamations sag mod værkstedet på dine vegne. Det er et anliggende mellem dig (som ejer af køretøjet) og det udenlandske værksted".

Af brev af 26/8 2022 fra SOS International til klageren fremgår det, at "Vi enedes med dig om, at din bil skulle bugseres til et autoriseret værksted, hvilket vi arrangerede næstkommende dag".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.2. fremgår det, at forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil.

Nævnet lægger som sagen er oplyst til grund, at klageren har betalt fakturaen fra det udenlandske værksted, og at selskabet har afvist at dække den udenlandske faktura.

Det fremgår af sagen, at SOS International den 26/8 2022 har refunderet klageren 711 kr. for udgifter til buskørsel, 1.072 kr. for hotelovernatninger, 10.899 kr. for lånebil, 2.872 kr. for taxakørsel og har anmodet klageren om at fremsende dokumentation for telefonudgifter og yderligere hoteludgifter med henblik på refusion. Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at tvisten for nævnet alene vedrører kaskoskaden på bilen og reklamationen over reparationen på det udenlandske værksted.

Kaskoskaden

Nævnet bemærker indledningsvist, at skader som er en følge af, at bilen er kørt ned i et hul på motorvejen, som udgangspunkt er omfattet af kaskodækningen – også hvis følgeskaderne er sket i bilens mekaniske dele.

Efter en gennemgang af sagen – og idet selskabet ikke har anført noget til støtte for, at de beskrevne arbejder på den udenlandske faktura ikke skulle være en følge af den anmeldte hæn-

delse - finder nævnet, at selskabet skal anerkende, at klageren har været udsat for en dækningsberettigende kaskoskade i udlandet og på denne baggrund dække fakturabeløbet fra det udenlandske værksted.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at skaden – som den fremgår af skadesanmeldelsen og de fremlagte fotos – er sket omkring bilens venstre forhjul, og at de reparations- og lakeringsarbejder, der fremgår af den udenlandske faktura, ses at være koncentreret om denne del af bilen.

Reklamation

Nævnet bemærker, at selskabets forpligtelse som udgangspunkt består i at stille erstatning til rådighed for klageren, der dækker reparationsomkostningerne for de dækningsberettigende skader på klagerens bil. Selskabet hæfter som udgangspunkt ikke for eventuelle mangler ved reparationen af bilen. Har selskabet – eller her SOS International, der i den konkrete sag må anses som repræsentant for selskabet - valgt værkstedet, kan selskabet dog efter omstændighederne ifalde ansvar for det udenlandske værksteds fejl. Nævnet henviser til nævnets udtalelse i sag 93785.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har valgt værkstedet eller har handlet på en sådan måde, at selskabet ifalder ansvar for det udenlandske værksteds eventuelle fejl. Nævnet kan derfor ikke på dette grundlag pålægge selskabet at dække andet og mere end den udenlandske faktura.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af brevet af 26/8 2022 fra SOS International, at klageren og SOS International blev enige om at benytte det pågældende certificerede værksted, idet det første værksted ikke var betryggende.

Ankenævnet for Forsikring

25.

98745

Nævnet har også lagt vægt på e-mail af 18/8 2022 fra SOS International, hvoraf det fremgår, at SOS International ikke samarbejder med værksteder i udlandet, og at SOS International i sin egenskab af vejhjælpsorganisation har assisteret ved at bugsere bilen til nærmeste værksted.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af sms-korrespondancen mellem klageren og SOS International, at SOS International fremsendte oplæg fra værkstedet til klagerens godkendelse, før de igangsatte reparationen hos værkstedet.

Nævnet har med denne kendelse ikke taget stilling til, om det udenlandske værksted har begået fejl ved reparationen af klagerens bil.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Storstrøms Forsikring G/S, skal anerkende, at klageren har været udsat for en dækningsberettigende kaskoskade i udlandet og dække reparationsfakturabeløbet. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings

Ankenævnet *for* Forsikring

26.

98745