

# SOS Veihjelp og Åpenhetsloven

Aktsomhetsvurdering – redegjørelse  
2025/26



Godkjent av styret i SOS Veihjelp 8. Juni 2026

## Sammendrag

Åpenhetsloven pålegger virksomheter som omfattes av loven å gjennomføre aktsomhetsvurderinger (Due diligence). SOS Veihjelp er en ledende leverandør av veihjelpstjenester i Norge, og leverer kritisk støtte døgnet rundt gjennom en kombinasjon av egen stasjon i Oslo og et landsdekkende nettverk av eksterne bergingsstasjoner. Som en del av SOS Internationals Nordic Mobility Division opererer vi en verdikjede preget av tett samarbeid med leverandører og arbeid som utføres under krevende forhold.

Denne aktsomhetsvurderingen er publisert i samsvar med den norske Åpenhetsloven og beskriver hvordan SOS Veihjelp arbeider for å respektere grunnleggende menneskerettigheter og sikre anstendige arbeidsforhold i sin drift og leverandørkjede. Selskapets aktsomhetsvurderinger er basert på OECDs Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct og er integrert i eksisterende styrings-, leverandørstyrings- og revisjonsprosesser.

Veihjelp innebærer iboende yrkesrisiko, da arbeidet ofte utføres i trafikk under varierende værforhold og uregelmessige arbeidstider, og til tider i psykisk krevende situasjoner. Ytterligere risikoer kan oppstå fra forskjeller i størrelse og organisatorisk modenhet innenfor leverandørnettverket, samt fra internasjonale bistandssaker utført utenfor sterkt regulerte arbeidsmarkeder.

Basert på dette risikobildet har SOS Veihjelp anvendt en risikobasert tilnærming, med særlig fokus på det innenlandske bergingsnettverket, som representerer både flertallet av leverandørene og området hvor selskapet har størst forhandlingsstyrke. Prosessen inkluderer møter, spørreskjemaer og revisjoner.

En alvorlig arbeidsrelatert ulykke inntraff i 2025. Hendelsen ble behandlet med største alvor og har blitt etterforsket av norsk politi og Arbeidstilsynet. På ulykkestidspunktet utførte ikke den berørte stasjonen arbeid for SOS Veihjelp. Likevel forsterker det alvor et i å håndtere veihjelp med største hensyn til sikkerheten for personell som arbeider på veien. SOS ga full støtte, inkludert psykologisk assistanse, og praktisk hjelp både til stasjonen og de berørte personene. Etter denne hendelsen gjennomførte SOS Veihjelp en omfattende gjennomgang og oppdatering av våre opplærings- og sikkerhetsmoduler for å sikre at de gjenspeiler de høyeste standardene for sikkerhet og forebygging. Risikoområdene har utgjort prioriteringen av forebyggende og avbøtende tiltak, inkludert styrkede retningslinjer, forbedret ledelsesforankring, integrering av krav i kompetanse- og opplæringsprogrammer, samt forsterkede revisjonskriterier.

Revisjoner gjennomført i 2025/2026 indikerer et generelt høyt nivå av samsvar på tvers av nettverket. Der mangler ble identifisert, ble korrigerende tiltak iverksatt og fulgt opp. SOS Veihjelp anerkjenner aktsomhet som en pågående prosess og vil fortsette å overvåke risiko, styrke dokumentasjonen og ytterligere forankre respekt for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i daglige operasjoner.

## 1 TJENESTER OG SELSKAPSSTRUKTUR

SOS Veihjelp er en betydelig aktør i det norske markedet for veihjelp. Fra vår døgnåpne alarmsentral i Oslo tilbyr vi teknisk støtte, bergning og andre relaterte tjenester til sluttbrukere på vegne av forsikringsselskaper, bilprodusenter og NAF. SOS Veihjelp opererer innenfor en merkevaremodell for veihjelp, hvor tjenester leveres under kundenes og partnernes merkevarer. Dette forsterker forventningene til etterlevelse, åpenhet og ansvarlig forretningsdrift betydelig, og stiller tilsvarende høyere krav til våre aktsomhetsvurderinger. Vi leverer våre tjenester i Norge, og ved havari under reiser også i resten av Europa.

For å tilby våre tjenester i Norge driver vi vår egen bergningsstasjon i Oslo og er avhengige av et innenlandsk nettverk av eksterne leverandører av bergningsstasjoner. I resten av Europa deles leverandørnettverket med SOS Internationals nordiske mobilitetsavdeling.

SOS International A/S er morselskapet til SOS Veihjelp med en eierandel på 67 %, mens de resterende 33 % eies av NAF. SOS International opererer innenfor to sentrale forretningsområder (mobilitet og Travelcare) i de nordiske landene: Norge, Finland, Sverige og Danmark.

## 2 POLITIKKER OG VARSLINGSKANALER

SOS Veihjelp styres av SOS Internationals retningslinjer. De to hovedretningslinjene innen dette området er selskapets etiske retningslinjer og leverandørkodeks. Sistnevnte forplikter SOS Veihjelp sine leverandører til å overholde de samme forpliktelsene som er fastsatt i selskapets etiske kodeks.

Selskapets etiske retningslinjer forplikter SOS International til å respektere menneskerettigheter og arbeidsrettigheter slik de er anerkjent av gjeldende lover, konvensjoner og internasjonale standarder og prinsipper. Videre skal ansatte og leverandører avstå fra enhver involvering i brudd på nevnte rettigheter og, om relevant, fremme menneskerettigheter når de arbeider i land hvor respekt for menneskerettigheter ikke er selvinnløsende.

I tillegg har SOS Veihjelp følgende avtaler, retningslinjer og varslingskanaler:

- HMS-retningslinjer og prosedyrer.
- Kollektive tariffavtaler.
- »Vernerunder« om helse, miljø og sikkerhet.
- Anonyme ansattengasjementsundersøkelser om engasjement og trivsel.
- Prosedyrer for rapportering av bekymringer og brudd, f.eks. varslerordning.
- Møter for arbeidsmiljøutvalg som inkluderer representanter fra ledelsen, fagforeningene, bedriftshelsetjenesten og hovedverneombudet.

Som en del av våre aktsomhetsvurderinger og compliance-syklus har våre retningslinjer blitt oppdatert. En ny etisk kodeks ble lansert i 2025. Og leverandørkodeks forventes implementert i vårt leverandørnettverk i løpet av 2026. Vil du vite mer? Finn informasjon på nettsiden vår: <https://www.sos.eu/en/who-weare/compliance/>

### 3 NØKKELRISIKOER FORBUNDET MED VEIHJELP

Den samlede risikovurderingen for SOS Veihjelp er lav, da selskapet opererer i et sterkt regulert arbeidsmarked med klare krav knyttet til arbeidsforhold, helse og sikkerhet samt arbeidsvilkår. Dette regulatoriske rammeverket, sammen med offentlig tilsyn og anvendelse av etablerte bransjestandarder og tariffavtaler, bidrar til å redusere risiko for negative konsekvenser av anstendige arbeidsforhold. Når det er sagt, utføres veihjelp i et krevende arbeidsmiljø, noe som innebærer flere risikoer for vår virksomhet og de som jobber her.

#### *Veien som arbeidsplass*

Veien utgjør en høyrisikoarbeidsplass, ettersom ansatte opererer i nærheten av pågående trafikk, ofte under utfordrende vær- og siktforhold, noe som øker risikoen for ulykker. I tillegg innebærer levering av veihjelpstjenester håndtering av store kjøretøy og tungt utstyr, noe som innebærer helserisiko og, i alvorlige tilfeller, fare for liv, hvis det ikke håndteres riktig. Dette representerer den høyeste mulige risikoen i vår virksomhet.

#### *Arbeidstid og arbeidsforhold*

Veihjelp er tilgjengelig døgnet rundt. På grunn av den iboende akutte naturen må de ansatte på stasjonene alltid være klare for alle typer assistanser. Dette representerer både en mulighet og en risiko. En mulighet for et variert arbeidsmiljø hvor du hjelper mennesker i nød. Men det er også en risiko for at manglende etterlevelse av kjøre- og hviletidsbestemmelser påvirker både helse og sikkerhet. Regulerte arbeidstider reduserer risikoen, selv om det under ekstreme værforhold er et høyere press på virksomheten. Derfor vurderes risikoen som middels

#### *Psykologisk arbeidsmiljø*

Den akutte karakteren av et havari representerer en risiko for et dårligere psykologisk arbeidsmiljø når stressede kunder får planene sine avbrutt. Men veihjelp hjelper også ved alvorlige og potensielt dødelige trafikkulykker, noe som også kan ha en negativ innvirkning på arbeidsmiljøet. De fleste saker representerer enkle veihjelpssaker som innebærer å hjelpe folk i en stressende situasjon. Derfor vurderes risikoen til middels til lav.

#### *Organisasjonsstørrelse og modenhet*

En sentral intern risiko er knyttet til betydelige forskjeller i størrelse, struktur og organisatorisk modenhet innenfor det innenlandske veihjelpsnett. Nettverket inkluderer både store, veletablerte operatører med formalisert ledelse, HR og HSE-systemer, samt mindre, lokalt baserte selskaper med mer begrensede administrative ressurser. Disse forskjellene kan føre til variasjon i hvordan arbeidsforhold, opplæring, dokumentasjon og oppfølging håndteres i praksis. Selv der overordnede standarder vurderes som tilfredsstillende, kan ulike modenhetsnivåer øke risikoen for inkonsekvent implementering av krav på tvers av nettverket. Risikoen vurderes til middels til lav.

#### *Internasjonale saker*

I tillegg tilbyr SOS Veihjelp internasjonale veihjelpstjenester utenfor høyt regulerte arbeidsmarkeder, hovedsakelig gjennom eksterne partnere. I disse sammenhengene kan arbeidslovgivning, håndhevingsmekanismer og arbeidsvilkår avvike betydelig fra de i de nordiske landene. Dette innebærer økt risiko knyttet til arbeidstid, arbeidsmiljø og sikkerhet, samt ansettelsespraksis. Å operere i slike miljøer kan også begrense selskapets direkte innflytelse over lokale rutiner, noe som gjør løpende overvåking, dialog og samarbeid med internasjonale partnere spesielt viktig for å sikre respekt for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. Internasjonale saker utgjør en svært begrenset andel av det totale saksvolumet. I tillegg forekommer omtrent to tredjedeler av de internasjonale tilfellene i de nordiske landene, som vurderes som lavrisikoregioner. Selv om volumet er lavt, kan enkelte saker innebære forhøyet risiko.

## 4 ETABLERING AV AKTSOMHETSVURDERINGER

Utgangspunktet for vår due diligence var OECDs Due Diligence-veiledning for ansvarlig forretningsatferd. Nedenfor finner du en overordnet beskrivelse av SOS Veihjelps tilnærming til de fem due diligence-trinnene her.

### **Steg 1: Innlemme ansvarlig forretningsatferd i retningslinjer og styringssystemer**

Det første trinnet tar sikte på å utarbeide og forankre retningslinjer for ansvarlig forretningsatferd i styringssystemer og i forbindelse med leverandører og andre samarbeidspartnere. SOS Veihjelp har derfor gjennomgått Code of Conduct, retningslinjer, prosedyrer og varslingskanaler beskrevet ovenfor. Vi fant ut at de er i samsvar med Åpenhetsloven, og de har derfor ikke vært gjenstand for endringer.

### **Steg 2: Identifisere og vurdere uønskede påvirkninger i driften, forsyningskjeder og samarbeidspartnere**

Steg nummer to har som mål om å undersøke selskapets risiko for å ha negative innvirkninger på menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold direkte, eller indirekte gjennom leverandører og samarbeidspartnere. Vurderingen av SOS Veihjelp besto av tre hovedaktiviteter:

- Kartlegging av egen drift, samarbeidspartnere og leverandører
- Skrivebordsundersøkelser vedrørende generelle risikoer og bransjerisikoer
- Selvevalueringsundersøkelse.

Kartlegging av egen virksomhet, samarbeidspartnere og leverandører

SOS Veihjelp kartla egen virksomhet og utarbeidet en oversikt over samarbeidspartnere og leverandører som vi delte inn i tre hovedkategorier: Bilbergingsnettverk; Administrative og tekniske; og samarbeidspartnere. Bilbergingsnettverket representerer flertallet av SOS Veihjelps innenlandske leverandører og er den eneste kategorien der SOS Veihjelp er enekjøper.

Skrivebordsundersøkelser vedrørende bransjerisiko

Etter at vi var ferdige med kartleggingen begynte vi å forske på det norske arbeidsmarkedet, og det ble tydelig at transportsektoren er særlig utsatt for arbeidslivskriminalitet. Vi prioriterte derfor en mer dyptgående vurdering av bilbergingsnettverket da bilbergingsstasjoner har mye til felles med transportsektoren; det fysiske arbeidsmiljøet deres er stressende; de representerer flertallet av våre leverandører; og det tette samarbeidet som allerede er på plass er et godt utgangspunkt for flere menneskerettighets- og arbeidstakerrettighetsinitiativer. Dette gjorde vi ved å sende dem en selvevalueringsundersøkelse.

Selvevalueringsundersøkelse Undersøkelsen bestod av 20 spørsmål innenfor temaene menneskerettigheter; arbeidstakers rettigheter; miljø og klima; dokumentasjon; og marked. Engasjementet blant bilbergingsnettverket var imponerende når det kom til svarprosent, og totalt sett fikk de en høy poengsum på alle temaer. De laveste scorene ble observert innenfor temaene miljø og klima, marked og dokumentasjon.

### **Steg 3: Opphøre, forhindre eller redusere negative påvirkninger**

Dette tredje trinnet innebærer å stanse aktiviteter som forårsaker eller bidrar til uønskede påvirkninger. For å sikre at vi gjør dette effektivt fremover, undersøkte vi mulighetene for å integrere Åpenhetslovens rettigheter i utdanningsprogrammene, revisjonene og bransjekonferansene som allerede er etablert.

#### **Steg 4: Sporing av implementering og resultater**

Dette neste trinnet inkluderer sporing av effektiviteten til due diligence-aktivitetene. Dette kommer vi til å gjøre fortløpende i sammenheng med årshjulet i våre revisjonsprogrammer og bransjekonferanser. For ytterligere forbedring av oppsettet vårt vil en evaluering av prestasjonene finne sted i forbindelse med neste due diligence.

#### **Steg 5: Formidle hvordan påvirkninger håndteres**

Det siste, og femte trinnet er å kommunisere resultatene av due diligence eksternt. Derfor publiserer SOS Veihjelp denne rapporten.

### **5 NØKKELFUNN OG IDENTIFISERTE KONSEKVENSER**

Det er ikke identifisert vesentlige negative påvirkninger under årets aktsomhetsvurderinger. Når det er sagt, avdekket prosessen mindre avvik i dokumentasjon av kompetanse. Ettersom relevant kompetanse påvirker både arbeidsforhold og sikkerhet, vil vi fortsette å fokusere på å innhente dokumentasjon for å sikre overholdelse av interne krav.

Revisjonene og fylkesmøter forventes å hjelpe oss å få en dypere forståelse av den nåværende situasjonen i bergningsnettverket på et nivå som selvvurderingsundersøkelser ikke kan gi. Vi tror dette vil gi oss bedre forståelse av bransjens påvirkninger og risikoer, og dermed informere og styrke vårt fremtidige arbeid med aktsomhetsvurderinger. Til slutt vil det øke bevisstheten og forhåpentligvis innlede enda mer dialog og samarbeid i bransjen.

### **6 INTEGRERING AV MENNESKERETTIGHETER OG ARBEIDSRETTIGHETER**

I fortsettelsen av prosessen har vi fokusert på å styrke og forankre menneskerettigheter og arbeidsrettigheter i vårt veihjelpsnettverk. På grunn av svært store forskjeller i sammensetning og størrelse på nettverket, har vi i utgangspunktet fokusert på de tjue største stasjonene. Sammen med vår egen Oslo-stasjon utgjør denne gruppen 67 % av det totale volumet i Norge.

I samarbeid med nettverket har vi avdekket eksisterende lokale retningslinjer og utarbeidet nye standardretningslinjer. De har blitt vurdert mot vår eksisterende etiske kodeks og leverandørkodeks og funnet at de følger SOS Internationals retningslinjer. Materialet er distribuert til vårt nettverk.

Generelt har vi opplevd stor støtte til arbeidet. Den ledelsesmessige støtten er innhentet i form av en signert erklæring fra alle distrikter, som anerkjenner at både selskapet og dets ansatte har forpliktelser som må følges.

Materialet er utformet slik at det kan inkluderes i stasjonenes kompetanseprogrammer for nåværende og fremtidige ansatte. Også med skriftlig godkjenning. Det pågår dialog om hvorvidt retningslinjene bør publiseres på andre plattformer for å møte lokale behov.

### **7 REVISJONSOMFANG OG FOKUSOMRÅDER**

SOS Veihjelp erkjenner at spesifikasjonen av retningslinjer ikke kan stå alene. Fylkesmøter kan brukes som et organ for å diskutere de generelle prinsippene og uttrykke støtte til det pågående arbeidet. Fylkesmøter kan også brukes til å informere om fremgang i vårt arbeid med menneskerettigheter og arbeidsrettigheter. Det vil imidlertid fortsatt være revisjonsprogrammene som vil være ryggraden i fremtidige etterlevelsesarbeid. Revisjonen utføres

med ulike intervaller, hvor de største stasjonene revideres minst én gang i året. I denne sammenhengen har revisjonsprogrammene blitt gjennomgått og revidert. Revisjonene inkluderer nå:

- Arbeidskontrakter
- Gjennomgang av kompetansematrisen, inkludert signering av våre retningslinjer for menneskerettigheter og arbeidsrettigheter
- Gjennomgang av obligatoriske kurs; blant annet trafiksikkerhet
- Fysisk og mentalt arbeidsmiljø

Revisjon av arbeidskontrakter har blitt utført av stasjonene som leverer standardkontraktene som brukes for ansatte. Disse har blitt gjennomgått for å sikre at de er i samsvar med arbeidstakernes rettigheter. Revisjonen vil bekrefte, gjennom tilfeldige kontroller, at disse kontraktene brukes i praksis.

Opplæring og kompetanse er allerede inkludert i revisjonsprosessen, da vi mener at høyt nivå av kompetanse og kunnskap er et avgjørende bidrag til vår velvære. Revisjonsprosessen vil fortsette å fokusere på kompetansenivå, inkludert å sikre at retningslinjer for menneskerettigheter og arbeidsrettigheter signeres.

Revisjonen vil også sikre at ansatte har obligatoriske kurs i et trygt arbeidsmiljø, ettersom veihjelp fortsatt innebærer en høy risiko for de ansatte.

Til slutt inkluderer revisjonen en gjennomgang av både det fysiske og det psykososiale arbeidsmiljøet. Dette gjøres ved inspeksjon av stasjonen og en vurdering basert på objektive kriterier. De første revisjonene ble utført om våren. Garantierklæringen viser at distriktene har kontroll over retningslinjer samt dokumentasjon. Vi har ikke opplyst om noen brudd.

## **8 REVISJONSFUNN 2025/2026**

Det norske nettet dekker et svært stort geografisk område. Alle stasjonene er inkludert i revisjonsstrukturen, men forskjeller i størrelse, fra små familieeide bedrifter til store selskaper med mange ansatte, påvirker revisjonsintervallene. Organisatoriske endringer i nettverksstrukturen betyr at flere ressurser er satt av til overvåking og auditering av stasjonene. Oppgraderingen har tatt opp eksisterende ressurser, og derfor har antallet revisjoner fra mai 2025 til mai 2026 vært mindre enn forventet. Totalt har det blitt gjennomført fem revisjoner innen følgende områder

1. Selskapets fysiske og psykologiske miljø
2. Tilstanden til veihjelpskjøretøy
3. Dokumentert opplæring og kompetanse
4. Gyldige arbeidskontrakter
5. Gjennomførte risikovurderinger

Hvis stasjonene ikke klarer å fremlegge tilstrekkelig dokumentasjon, utarbeides handlingsplaner for å bringe forholdene i samsvar. Resultatene av revisjonene er dokumentert nedenfor

### *Fysisk og psykologisk miljø*

Fysiske og psykiske arbeidsforhold er avgjørende for å opprettholde et godt og sunt arbeidsmiljø. Revisjonen besto av dialoger med ansatte, evaluering av det fysiske miljøet, og med en imponerende gjennomsnittsscore på 5,6 av 6 konkluderte vi med at nettverket er på et svært høyt nivå. Laveste poengsum var 5.

### *Kjøretøyenes tilstand*

Tilstanden til kjøretøyene er viktig både når det gjelder inntrykket de gjør på kundene og for å sikre sikkerheten. Kjøretøyene fikk også høy vurdering, med en gjennomsnittlig poengsum på 5,4 av 6 mulige. Det eneste funnet

under revisjonen var manglende korrekt merking av kjøretøyet. Dette er et mindre funn, og stasjonen har rettet opp dette

#### *Dokumenterte kompetanse*

Høyt kompetansenivå sikrer både kvalitet og sikkerhet på veien. Dokumentasjonen består av kompetansematriser. Fire stasjoner demonstrerte full overholdelse av kompetansedokumentasjonskravene. En stasjon ble bedt om en handlingsplan for å presentere en oppdatert matrise. Innen 09.01.2025 ble dette rettet opp

#### *Arbeidskontrakter*

Å ha gyldige standardkontrakter for alle ansatte er avgjørende for å sikre arbeidstakernes rettigheter. Alle stasjoner kunne dokumentere korrekt bruk av standardkontrakten.

#### *Risikovurderinger*

Veihjelp utføres ofte på veien, som regnes som et høyrisikomiljø. Disse risikoene må kontinuerlig vurderes av stasjonene selv. SOS Veihjelp sørger for at slike risikovurderinger er gjennomført. Alle stasjoner har gjennomført denne risikovurderingen. Vi har identifisert risiko knyttet til at stålvaier (wire) kan ryke under belastning. Dette har ført til strengere krav som sikrer at arbeid med vaier utføres med vernehjelm og nakkebeskyttelse.

#### *Sammenslutning av nettverksrevisjonen*

Den generelle kvaliteten på det norske nettet er høy på tvers av alle parametere. I de få tilfellene hvor tiltak var nødvendig, ble handlingsplaner iverksatt, og nødvendig dokumentasjon ble deretter fremlagt. Det er derfor ikke identifisert noen brudd under revisjonene.

## **9 KONTAKTINFORMASJON**

Vil du vite mer om arbeidet vårt? Vennligst kontakt SOS Veihjelp på: [groupsustainability@sos.eu](mailto:groupsustainability@sos.eu)