

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. marts 2025 blev i sag nr. 102359:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 1/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Under installationen af tagbøjler på min Tesla ... opstod der en revne i tagglasset. Installationen blev udført efter Tesla's officielle installationsmanual, hvor jeg fulgte alle anvisninger og anvendte det korrekte værktøj, som blev leveret af Tesla. Manualen angiver, at vingemøtrikkerne skal strammes til et moment mellem 2,5 og 3,5 Nm, men da der ikke var et værktøj til at måle tilspændingsmomentet, strammede jeg møtrikkerne manuelt og med forsigtighed for at undgå skade på bilen.

På trods af min forsigtige tilgang opstod der desværre en utilsigtet revne i tagglasset. Jeg anmeldte skaden til Tryg Forsikring med henblik på dækning under min kaskoforsikring, men forsikrings-selskabet afviste min skadesanmeldelse med henvisning til afsnit 4.5 i forsikringsbetingelserne, som omhandler skader, der sker under bearbejdning af bilen. Jeg er uenig i denne afvisning, da der ikke var tale om forkert bearbejdning, men en utilsigtet hændelse, som opstod under korrekt installation af Tesla-udstyr i overensstemmelse med producentens anvisninger.

Jeg mener derfor, at skaden bør dækkes under kaskoforsikringen, da den opstod pludseligt og utilsigtet, og jeg har fulgt alle relevante anvisninger fra producenten.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at forsikringsselskabet revurderer deres afvisning af min skadesanmeldelse og dækker skaden på tagglasset under min kaskoforsikring. Skaden opstod utilsigtet under korrekt installation af Tesla-udstyr, og jeg har fulgt producentens anvisninger nøje. Mit mål er at få anerkendt, at skaden er omfattet af forsikringen, da den er en pludselig og uforudset hændelse, som ikke er resultatet af forkert bearbejdning eller grov uagtsomhed.

Jeg ønsker dermed at opnå dækning for de omkostninger, der er forbundet med reparation eller udskiftning af tagglasset, i overensstemmelse med vilkårene i min kaskoforsikring."

Selskabet har den 26/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning for en skade på hans bils glastag sket i forbindelse med montering af tagbøjler med henvisning til, at skaden er opstået i forbindelse med behandling/bearbejdning af bilen.

Sagen har været behandlet efter forsikringsbetingelserne 2313. Betingelserne ses fremlagt af klageren.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 4. september 2024, at der i forbindelse med montering af tagbøjler på bilen ... var sket en skade på bilens glastag. Den fuldstændige skadeanmeldelse fremlægges som **bilag 1**.

Selskabet afviste dækning den 10. september 2024 med henvisning til at skaden var sket under behandling/bearbejdning af bilen, hvilket ikke er omfattet af kaskoforsikringens dækning. Selskabets afvisning fremlægges som **bilag 2**.

Samme dag skrev klageren tilbage og bad om at få fremsendt udklippene fra forsikringsbetingelserne i et andet format, da han ikke kunne læse dem. Selskabet genfremsendte afvisningen den 12. september 2024.

Den 16. september 2024 sendte klageren en indsigelse til selskabets skadeafdeling. Klagerens indsigelse fremlægges som **bilag 3**.

På baggrund af telefonisk kontakt til klageren den 18. september 2024 sendte selskabet en mail til klageren med en uddybende forklaring af, hvorfor skaden blev afvist. Mailen blev dog afsluttet med følgende:

'På baggrund af ovenstående, bedes du vende retur og oplyse, hvorfor du mener der er opstået en dækningsberettiget skade.'

Selskabets mail til klageren fremlægges som **bilag 4**.

Klageren indbragte herefter uden videre sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt, at der skete en skade på bilens glastag, da han var i færd med at installere tagbøjler på bilen. I anmeldelsen og i klagen til nævnet har klageren oplyst, at han fulgte manualen fra Tesla, og at han ikke begik fejl i den forbindelse.

Af vejledningen fra Tesla fremgår der en 14 trins guide til, hvordan man skal installere tagbøjler på bilen. Installationen indebærer bl.a., at man med et værktøj forsigtigt skal flytte på en gummipakning på bilens tag, indsætte en holder med en krog, der skal klikkes på inde under pakningen, og tagbøjlerne skal spændes fast med et moment på mellem 2,5 og 3,5 Nm.

Vejledningen fremlægges på dansk som **bilag 5**.

Ankenævnet *for* Forsikring

3.

102359

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.5, fremgår det, at:

'Forsikringen dækker ikke

...

Skade, der påføres bilen eller dele af den, under eller i forbindelse med behandling eller bearbejdning, medmindre skaden skyldes kørsel i forsikringstagerens interesse eller brand. Kaskoforsikringen dækker dog skader sket i selvbetjent vaskehal, når vaskeinstruktion for vaskehallen er overholdt.'

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at montering af tagbøjler på en bil udgør behandling eller bearbejdning. Da skaden på bilens glastag skete i forbindelse med klagerens montering af tagbøjler, er skaden ikke dækket af klagerens kaskoforsikring, hvorfor afvisningen fastholdes.

Ved vurdering har selskabet lagt vægt på, at proceduren for montering af tagbøjlerne er ganske omfattende og indebærer arbejde under gummilisterne på bilens tag, samt spænding af møtrikker til et specifikt moment med advarsel om at overspænding kan medføre skader på bilen. Monteringen er således ikke af hverken almindelig eller bagatelagtig karakter.

Selskabet har også lagt vægt på, at det ikke er en forudsætning for at kunne afvise skader sket ved behandling/bearbejdning, at klageren har gjort noget forkert i forbindelse med behandlingen/bearbejdningen.

Til støtte for sin opfattelse af sagen kan selskabet henvise til nævnets afgørelse i sag 93929, hvor nævnets flertal fandt, at skift fra vinter- til sommerdæk udgjorde behandling eller bearbejdning af bilen, hvorfor skaden i den sag ikke var omfattet.

Det er selskabets vurdering, at monteringen af tagbøjler er en væsentlig mere omfattende og besværlig proces end hjulskifte, hvorfor monteringen af tagbøjler ud fra den betragtning også må udgøre behandling eller bearbejdning.

Kendelsen fremlægges som **bilag 6**."

Klageren har i kommentar af 11/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder, at skaden bør dækkes under min kaskoforsikring og ønsker at kommentere på de argumenter, som selskabet har fremført.

1. Definitionen af 'behandling eller bearbejdning'

Tryk Forsikring fastholder, at montering af tagbøjler er 'behandling eller bearbejdning' i henhold til forsikringsbetingelserne. Jeg er dog uenig i denne fortolkning. Montering af tagbøjler er en installationsopgave, som ikke indebærer indgreb i bilens mekaniske eller elektriske systemer. Det er en opgave, som producenten selv anbefaler og har leveret specifikationer og værktøj til. Det er derfor urimeligt at sidestille dette med omfattende bearbejdning af bilen, som typisk indebærer reparationer eller ændringer i bilens konstruktion.

2. Utilsigtet skade under korrekt installation

Skaden opstod utilsigtet, på trods af at jeg fulgte Tesla's vejledning nøje og anvendte det korrekte værktøj. Tesla's installationsmanual angiver et moment mellem 2,5 og 3,5 Nm for vingemøtrikkerne, men der følger ikke et momentmåleværktøj med tagbøjlerne. Som forsikringstager har

jeg handlet forsigtigt og efter bedste evne med det udstyr, der var til rådighed. Jeg vil understrege, at skaden ikke skyldes grov uagtsomhed, men en utilsigtet mekanisk hændelse.

3. Advarsler i vejledningen

Tryk Forsikring fremhæver, at Tesla's vejledning advarer om risikoen for skader ved overspænding. Jeg har taget denne advarsel alvorligt og gjort mit bedste for at overholde specifikationerne, men det er urimeligt at forvente præcisionsarbejde uden adgang til det rette måleudstyr.

4. Forsikringens grundlæggende dækning

Kaskoforsikringen dækker utilsigtede skader, der opstår pludseligt og uforudset. Skaden på tagglasset falder klart inden for denne definition, da jeg handlede i overensstemmelse med producentens anvisninger og ikke foretog nogen form for grov eller forsætlig handling.

5. Forbrugers forventning og præcedens

Jeg vil endvidere anføre, at en rimelig forbruger må forvente, at en skade, som opstår under korrekt installation af anbefalet udstyr fra producenten, er dækket af en kaskoforsikring. Den nævnte nævnssag om hjulskifte (sag 93929) er ikke direkte sammenlignelig, da hjulskifte indebærer sikkerhedskritiske komponenter, mens montering af tagbøjler er en mindre kompleks opgave.

Afslutning

Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at tage højde for, at skaden på min bil opstod utilsigtet under korrekt udført installation af Tesla-godkendt udstyr. Skaden bør derfor dækkes under min kaskoforsikring, da den opfylder kravene til dækning af pludselige og uforudsete skader.

Jeg håber, at Ankenævnet vil vurdere sagen med fokus på forsikringstagerens rimelige forventning til dækning og anerkende, at montering af tagbøjler ikke udgør en behandling eller bearbejdning i forsikringsbetingelsernes forstand."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af vejledning til "Montering af tagbagagebærere" fremgår bl.a.:

"[Link til vejledningsvideo]

...

Sådan monteres en tagbagagebærer:

1. Foretag en grundig rengøring på taget af køretøjet, hvor pilene er vist på glasset, og lad det tørre.
2. Brug pileikonet på toppen af puderne til at identificere, hvilket hjørne af køretøjet, som puden og den matchende, anti-slibende tape skal påføres.
3. Mål 18 mm fra den forreste kant af toppen af det forreste glas i venstre side. Juster pilen på glasset med pilen på den anti-slibende tape, og påfør derefter den ikke-ridsende tape på køretøjet langs pyntelisten. Gentag dette trin i forreste højre side.
4. Mål 42 mm fra den bagerste kant af toppen af det forreste glas i venstre side. Juster pilen på glasset med pilen på den anti-slibende tape, og påfør derefter den ikke-ridsende tape på køretøjet langs pyntelisten. Gentag dette trin i bagerste højre side.
5. Brug et klippeværktøj til forsigtigt at trække gummipakningen ved pilen.
6. Hold klippeværktøjet på plads, og indsæt en klemplade ved pilen.

7. Fjern klippeværktøjet, og sørg for, at klemmen går i indgreb med metalholderen under glas-
set. Træk i klemmen, og vrik den for at sikre, at den går ordentligt i indgreb. Sørg for, at det
midterste af kroen flugter med pilen. Gentag denne procedure i de resterende hjørner af kø-
retøjet.
8. Placer puden i forreste venstre side over klemmen i førersiden. Benyt ikonet til at identificere
og montere den rigtige pude på det rigtige sted. Gentag denne procedure for at montere de
resterende puder på køretøjet.
9. Sådan monteres tværstængerne: Sørg for, at alle fire kroge går i indgreb, er korrekt justeret
og vender lodret. Anbring derefter den forreste og den bagerste tværstang over puderne.
Bemærk Den forreste tværstang er længere end den bagerste tværstang.
10. Monter vingemøtrikkerne, og spænd dem på hvert af tårnene med håndkraft.
11. Spænd vingemøtrikkerne med skruenøglen, indtil tårnet er fastgjort til køretøjet. Vi anbefaler
at tilspænde til 2,5-3,5 Nm. For at sikre dig, at tårnet er korrekt monteret, skal du trække det i
alle retninger, og sørge for, at det ikke bevæger sig. For at låse systemet skal mærket på vin-
gemøtrikken flugte med mærket på tårnet.
Bemærk For hård stramning kan medføre køretøjsskader.
12. Brug nøglen til at låse hvert tårn.
13. Sørg for at tværstængerne både for og bag er sikkert monteret ved at trække dem i alle ret-
ninger.
14. Monter dækslerne. Start med det nederste hjørne, og pres derefter toppen på plads."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.5 Fælles bestemmelser for delkasko- og kaskoforsikring

...

Forsikringen dækker ikke

...

Skade, der påføres bilen eller dele af den, under eller i forbindelse med behandling eller bear-
bejdning...

...

skade, der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed

...

Grov uagtsomhed

Adfærd, der indebærer en indlysende fare for, at skaden vil ske."

Nævnet udtaler:

Klageren monterede tagbøjler på sin Tesla. Han fik spændt vingemøtrikkerne for stramt, og der
skete en skade på bilens glastag. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det er be-
arbejdning eller behandling, der er undtaget dækning. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at montering af tagbøjler er en installationsopgave, som ikke indebærer indgreb i bilens mekaniske eller elektriske systemer. Det er en opgave, som producenten anbefaler og har leveret specifikationer og værktøj til. Det er derfor urimeligt at sidestille dette med omfattende bearbejdning af bilen, som typisk indebærer reparationer eller ændringer i bilens konstruktion. Klageren har anført, at han fulgte vejledningen nøje og anvendte det korrekte værktøj. Teslas installationsmanual angiver et moment mellem 2,5 og 3,5 Nm for vingemøtrikkerne, men der følger ikke et momentmåleværktøj med tagbøjlerne. Klageren har anført, at han har handlet forsigtigt og efter bedste evne med det udstyr, der var til rådighed. Klageren har anført, at han har taget Teslas advarsel om risikoen for skader ved overspænding alvorligt og gjort sit bedste for at overholde specifikationerne, men det er urimeligt at forvente præcisionsarbejde uden adgang til det rette måleudstyr. Klageren har anført, at kaskoforsikringen dækker utilsigtede skader, der opstår pludseligt og uforudset. Skaden på tagglasset falder klart inden for denne definition, da han handlede i overensstemmelse med producentens anvisninger og ikke foretog nogen form for grov eller forsætlig handling. Klageren har anført, at en rimelig forbruger må forvente, at en skade, som opstår under korrekt installation af anbefalet udstyr fra producenten, er dækket af en kaskoforsikring. Hjulskiftesagen (sag 93929) er ikke direkte sammenlignelig, da hjulskifte indebærer sikkerhedskritiske komponenter, mens montering af tagbøjler er en mindre kompleks opgave.

Selskabet har anført, at montering af tagbøjler på en bil udgør behandling eller bearbejdning. Selskabet har anført, at proceduren for montering af tagbøjlerne er ganske omfattende og indebærer arbejde under gummilisterne på bilens tag samt spænding af møtrikker til et specifikt moment med advarsel om at overspænding kan medføre skader på bilen. Monteringen er ikke af hverken almindelig eller bagatelagtig karakter. Selskabet har anført, at det ikke er en forudsætning for at kunne afvise skader sket ved behandling/bearbejdning, at klageren har gjort noget forkert i forbindelse med behandlingen/bearbejdningen. Selskabet har henvist til nævnets afgørelse i 93929, hvor nævnet udtalte, at skift fra vinter- til sommerdæk udgjorde behandling eller bearbejdning af bilen, hvorfor skaden i den sag ikke var omfattet. Selskabet har anført, at monteringen af tagbøjler er en væsentlig mere omfattende og besværlig proces end hjulskifte,

hvorfor monteringen af tagbøjler ud fra den betragtning også må udgøre behandling eller bearbejdning.

Det fremgår af vejledningen til monteringen af tagbøjlerne, at: "Spænd vingemøtrikkerne med skruenøglen, indtil tårnet er fastgjort til køretøjet. Vi anbefaler at tilspænde til 2,5-3,5 Nm. For at sikre dig, at tårnet er korrekt monteret, skal du trække det i alle retninger, og sørge for, at det ikke bevæger sig. For at låse systemet skal mærket på vingemøtrikken flugte med mærket på tårnet. Bemærk [...] For hård stramning kan medføre køretøjsskader".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Forsikringen dækker ikke [...] Skade, der påføres bilen eller dele af den, under eller i forbindelse med behandling eller bearbejdning".

Nævnet bemærker, at nævnet i sag 90170 udtalte, at udtrykket "bearbejdning og behandling" må forudsætte, at der sker en handling, som i relation til bilen rækker ud over rent bagatelagtige foranstaltninger, som en bilist i almindelighed selv kan foretage på sin bil – eksempelvis at skifte en pære eller at hælde olie eller sprinklervæske på bilen.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder nævnets flertal, at montering af tagbøjler på en Tesla med glastag falder ind under begrebet bearbejdning eller behandling, hvorfor flertallet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at montering af tagbøjlerne i henhold til montagevejledningen består i en relativt omfattende arbejdsproces, hvor man skal gennemgå en række trin, og herunder trække gummipakning til side, montere klemplader ved underliggende metalholdere og tilspænde vingemøtrikkerne til et moment mellem 2,5 og 3,5 Nm. Flertallet bemærker, at en sådan tilspænding kræver specialværktøj. Det fremgår af monteringsvejledningen, at for hård stramning kan medføre køretøjsskader.

Ankenævnet for Forsikring

9.

102359

Flertallet bemærker endvidere, at skaden antageligt skete, fordi klageren fik spændt vingemøtrikkerne for stramt.

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

Nævnets mindretal udtaler:

Nævnets mindretal finder, at montering af tagbøjler ikke kan henføres til begrebet "behandling eller bearbejdning".

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om en gængs montering af tilbehør, som har til formål at blive på- og afmonteret af den enkelte bilejer efter behov, eksempelvis i forbindelse med ferie eller bilvask, og at bilen er forberedt til dette.

Mindretallet bemærker, at der er anvendt originale dele fra producenten, at medfølgende tilbehør og vejledning har været anvendt, og at der i forhold til spændingen er tale om en "anbefaling" i monteringsvejledningen med en bredde, der almindeligvis er enkel at imødekomme uden særlige faglige eller tekniske forudsætninger.

Mindretallet henviser til producentens officielle support hjemmeside vedrørende montering, hvor det fremgår, at "Den ultraslanke monteringsmekanisme gør det nemt at montere den derhjemme...". Det fremgår videre, at "Tagbøjlerne til... leveres med det nødvendige udstyr til montering og fastlåsning", og "Hvordan bliver tagbøjlen monteret? Skal jeg besøge et servicecenter? Tagbøjlerne kan nemt monteres derhjemme. Følg monteringsvejledningerne i manualen."

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

102359

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

102359

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings