

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. oktober 2025 blev i sag nr. 103725:

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 2/6 2025 har klageren bl.a. anført:

"Klage over afslag på erstatning efter brandskade

Jeg klager hermed over Tryg Forsikrings afgørelse af 10. marts 2025, hvor selskabet har nægtet at udbetale erstatning i forbindelse med en anmeldt brandskade på min bil den 3. januar 2025.

Sagens forløb:

Jeg anmeldte en brand, der opstod i forbindelse med, at jeg forsøgte at starte min bil, som var parkeret ved min vens [ejendom]. Brandvæsenet blev tilkaldt og slukkede ilden. Skaden er anmeldt rettidigt, og jeg har fremsendt samtlige oplysninger og dokumentation, som Tryg har efterspurgt.

Trygs begrundelse og min uenighed:

Tryg afviser at dække skaden med følgende begrundelser:

- At jeg ikke har løftet bevisbyrden for, at branden skete som oplyst.
- At bilen havde tekniske fejl (defekt toppakning og topstykke).
- At bilens sæder stod tilbagelænet og dermed antyder, at jeg sov - og ikke forsøgte at starte bilen.
- At branden ikke kan være opstået ved startforsøg.

Disse begrundelser er spekulative og bygger ikke på direkte bevis, men på fortolkninger og formodninger. Jeg bestrider ikke, at bilen havde tekniske fejl, men det er ikke dokumenteret, at disse med sikkerhed var årsagen til branden - eller at jeg forsætligt har tilbageholdt oplysninger.

Jeg ændrede min forklaring undervejs, fordi jeg først blev klar over motorens defekter efter de tekniske undersøgelser. Det var ikke forsøg på vildledning, men en ærlig opdatering i god tro.

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

103725

Begrundelse for klagen:

- Brand i bil er dækket under min kaskoforsikring (jf. betingelserne 22M3 pkt. 4.4 og 4.5).
- Det er ikke dokumenteret, at jeg har handlet i strid med forsikringsaftalen eller groft uagtsomt.
- Der er ikke fremlagt teknisk bevis for, at branden ikke kunne opstå, som jeg har beskrevet.
- Jeg har samarbejdet fuldt ud, afgivet oplysninger og indsendt de dokumenter, jeg blev bedt om.
- Jeg har haft en gyldig forsikring og anmeldt skaden rettidigt.

Opdatering vedrørende lokation og min færden forud for branden:

Efter at have gennemgået mine billeder og lokalitetsdata, kan jeg nu præcist redegøre for min færden op til branden den 3. januar 2025:

- Jeg overnattede natten før på parkeringspladsen ved:

...

- Om formiddagen den 3. januar kørte jeg til ... tankstationen på:

...

- Derefter fortsatte jeg til min vens [ejendom] på [adresse], hvor branden skete under forsøg på at starte bilen.

Jeg har vedhæftet billeder taget i løbet af dagen, som understøtter min forklaring og rute, og som viser, at bilen var i brug og ikke efterladt i længere tid. Disse oplysninger bekræfter, at jeg ikke forsøgte at vildlede, men blot tidligere huskede forkert under pres. Min hensigt har hele tiden været at samarbejde og give alle oplysninger korrekt."

Selskabet har den 17/6 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at anerkende dækning for brandskaden på klagerens bil.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at skaden på hans bil er opstået ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en kaskoforsikring på forsikringsbetingelserne 22M3. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte telefonisk den 6. januar 2025, at hans bil var brændt den 3. januar 2025, da han ville starte bilen.

Af selskabets telefonnotat fremgår, at klageren var på besøg hos en ven. Da klageren skulle hjem, ville bilen ikke starte, men der kom masser af røg, så klageren stod ud og åbnede motorhjelm, og der kom flammer.

Derefter kontaktede klageren 1-1-2.

Klageren havde taget en video kort forinden af bilen, da han havde rengjort bilen.

Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag 2**.

Sagen blev den 6. januar 2025 overdraget til selskabets skadespecialist med henblik på en grundigere gennemgang på baggrund af, at klagerens forsikring var nyindtegnet, og klageren havde optaget en video af bilen kort før den anmeldte brand.

Under telefonsamtalen med selskabet den 9. januar 2025 oplyste klageren til selskabet, at han ikke havde bil, før han skiftede til selskabet. Klageren oplyste, at han var blevet smidt ud og på daværende tidspunkt boede på forskellige adresser og også havde sovet i bilen ved flere lejligheder.

Klageren havde sovet i bilen på parkeringspladsen ved [Virksomhed1], inden han cirka kl. 15 kørte ud til sin kammerat, der befandt sig i sit [ejendom].

Klageren parkerede bilen på vejen lige ud for nummer [Husnummer1] og låste bilen med fjernbetjeningen.

Det var ikke muligt for andre biler at komme forbi, når klageren holdt der.

Da klageren kom ud til sin bil cirka 30 minutter efter, trykkede klageren start, men bilen ville ikke starte. Klageren forsøgte en del gange, men der skete ikke noget ud over, at klageren kunne konstatere, at der kom røg. Klageren kunne få fat i det ene hjørne af motorhjelm, der ikke var varm, og åbne motorhjelm, så der kom sort røg ud fra motoren og derefter store flammer.

Efter at have ringet 1-1-2, løb klageren ind til sin kammerat, der ledte forgæves efter en brandslukker. Derefter gik han op for at vise vej til brandbilen, der ankom omkring ti minutter efter opkaldet til alarmcentralen.

Der havde ikke været nogen former for brændbar væske i bilen, og der blev ikke røget i bilen.

Klageren havde tøj, dyne, pude mv. liggende i bilen.

Efterfølgende kontaktede klageren vejhjælpen, der hentede bilen.

Omkring selve bilen oplyste klageren, at han havde købt bilen i september 2024 af en privatperson i [By1] for 65.000 kr. Han havde betalt 33.000 kr. kontant og afdraget med 8.000 kr. månedligt, så restgælden var fuldt afdraget.

Klageren oplyste desuden, at han havde været i fogedretten, og der var foretaget udlæg i bilen.

Den ene nøgle, som klageren var i besiddelse af, var brændt i forbindelse med den anmeldte brandskade.

Klageren havde haft bilen hos [Værksted1], hvor de havde lavet ABS-sensoren, sat dæk på og repareret noget med en sele, men ellers fejlede bilen intet.

Den tidligere ejer havde lavet nogle konstruktive ændringer på køretøjet, men det var bilen synet med.

Ankenævnet for Forsikring

5.

103725

Politiet havde haft stoppet klageren, da der var hul i udstødningen, så bilen skulle have været til omsyn.

Klageren oplyste endvidere uopfordret, at der ikke var noget med motorlampen, der lyste.

Telefonnotatet fremlægges som **bilag 3**. Samtalen er optaget, og lydfilen kan på nævnets forlangende fremlægges.

Selskabet modtog den 8. januar 2025 indberetning fra Beredskabet. Af indberetningen fremgår:

'benzinbil brænder i det fri... 15:44:01 Beredskaber: +, P02 [Politikreds1], 15:44:10 SKA-DESTEDSÆT: Sæt023 15:44:27 [Klagerens telefonnummer] inndr 15:44:38 flammer fra motor Billeder fra anmelder: Bilen er overtændt. holder på vej mellem 2 hække'

Beredskabets indberetning fremlægges som **bilag 4**.

I sin følgemail af 8. januar 2025 henledte Brandvæsenet opmærksomheden på, at:

'Der gøres opmærksom på, at rapportens oplysninger vedr. brandårsag alene tjener til statistiske formål og ikke er udtryk for en brandstedsundersøgelse. Det er Politiet, der af-dækker årsag til brand og ulykker.'

Mailen af 8. januar 2025 fremlægges som **bilag 5**.

Ved mail af 14. januar 2025 fastsatte selskabets taksator værdien af klagerens bil til 65.000 kr. før fradrag af eventuel selvrisiko, forbehold og pant. Af mailen fremgår:

'Herefter videregiver jeg sagen til vores skadeafdeling, som vil tage stilling til det videre forløb. Du kan kontakte skadeafdelingen [Mail1] eller ved at ringe direkte til [Selskabets telefonnummer1].'

Taksators mail af 14. januar 2025 fremlægges som **bilag 6**.

Sagen blev overdraget til selskabets skadekonsulent, der kontaktede klageren telefonisk den 30. januar 2025.

Under samtalen oplyste klageren, at årsagen til, at klageren var indkaldt til ekstraordinært syn var, at han var blevet standset af politiet, hvor baglydpotten manglede, så bilen larmede meget. Det var den tidligere ejer, der havde fjernet den.

Klageren oplyste, at han var blevet standset af politiet flere gange, men at han hverken havde fået en bøde eller fået klippet pladerne.

Omkring selve skaden supplerede klageren, at han ikke kunne huske, hvornår han vågnede, men at han havde skrevet med hans ven, der befandt sig i sit [ejendom]. Klageren kørte derefter hen til [ejendom]et, det lå 6-8 km væk.

Bilen startede ved første forsøg, og hverken motor eller bil havde mislyde på vejen over til [vennens ejendom]. Klageren låste bilen og gik ind til vennen i [ejendommen].

Da klageren kom ud til sin bil igen, låste han bilen op og forsøgte at starte bilen. Klageren satte bilen i frigear og lod den trille 5-6 meter bagud, hvorefter han satte den i bakgear og prøvede igen.

Klageren forsøgte igen at starte bilen, men så, at der kom røg op ved forruden. Klageren åbnede kølerhjelmene inde fra bilen og steg ud og åbnede kølerhjelmene.

Motoren brændte omtrent midt i og lidt fremme mod forruden, men ikke helt oppe ved kanten.

Klageren havde ikke set en stikflamme eller hørt antændelse, før han så røgen stige op ved forruden.

Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag 7**. Samtalen er optaget og kan efter nævnets forlangende fremlægges.

Selskabets skadekonsulenter var den 3. februar 2025 ude hos værkstedet og besigtige bilen. Skadekonsulenterne kunne konstatere, at både fører- og passagersæde var langt tilbage og var lagt ned.

Værkstedet oplyste, at det rent teoretisk godt kunne lade sig gøre, at der kunne starte en brand i motorrummet, hvis en bil ikke ville starte, men de havde aldrig oplevet det. De oplyste, at hvis klagerens forklaring - om at have forsøgt at starte bilen ad flere omgange - var korrekt, ville det have medført en stor varmepåvirkning af ledningen på batteriet, så den ville være smeltet. Skadekonsulenterne og værkstedet besigtigede batteriet, der lå i bagagerummet og fremstod uden skader. Værkstedet sikrede tre olieprøver af henholdsvis motor, gearkasse og bagtøj.

Selskabet modtog svar på olieprøverne den 17. februar 2025. Af olieprøverne fremgik:

'Gearolie:

Analyseresultatet viser, at oliens slidmetalindhold for hhv. kobber og aluminium er forhøjet. Kobberindholdet ligger stadig indenfor acceptabel værdi, mens aluminiumsindholdet vurderes forhøjet og uden for anbefalede grænseværdi.

Som følge af højt slidmetalindhold fra aluminium, anbefales olien udskiftet.'

'Motorolie:

*Analyseresultatet viser, at oliens indhold af vand er meget højt. *Desværre og af samme grund har det ikke været muligt at måle oliens viskositet v. 100°C og flammepunkt som følge af det høje vandindhold.*

Slidmetalniveauet for jern- som blyindholdet er højere end vores anbefalede max grænseværdi. Bemærk desuden metalniveauet for Natrium som vurderes forhøjet også over max anbefalede grænseværdi.

Vi anbefaler at skifte motor smøreolien som følge af højt vandindhold samt forekomsten af høje slidmetalniveauer for hhv. bly og jern i smøreolien.

Forud for skiftet anbefales det at undersøge årsagen til forureningen med vand i motor smøreolien.'

'Bagtøjsolie:

*Analyseresultatet viser, at oliens slidmetalindhold for jernindholdet er forhøjet og uden for anbefalede grænseværdi. Bemærk desuden, at laboratoriet observerede en del synligt bundfald i indsendte olieprøveflasker.
Som følge af højt slidmetalindhold for jern, anbefales olien udskiftet.'*

Olieanalyserne fremlægges som bilag 8-10.

Klageren indsendte tele- og mastedata fra sin teleudbyder den 17. februar 2025. Af mastedata fremgår, at klagerens telefon var koblet op på:

- 2025-01-02 kl. 2307: ...
- 2025-01-03 kl. 1217 til 2025-01-03 kl. 1230: ...
- 2025-01-03 kl. 1434 til 2025-01-03 kl. 1502: ...
- 2025-01-03 kl. 1511: ...
- 2025-01-03 kl. 1542 til 2025-01-03 kl. 2218: ...

Maste- og teledata fremlægges som **bilag 11-13**.

Den 20. februar 2025 modtog selskabet taksators endelige vurdering, hvoraf fremgår:

'Min vurdering er helt klar.

- 1. Branden kan ikke starte ved starteren da isoleringskappen/bakalit ikke er brændt væk.*
- 2. Der er tydelig tegn på at motoren før branden har haft en revnet toppakning og derfor dårlige forbrænding.*
- 3. pga. revnet toppakning har haft stor olie & vandforbrug, dårlig smørring af cylindervæk
Så fejlen på motor var til stede for der var ild i bilen.'*

Taksators mail af 20. februar 2025 fremlægges som **bilag 14**.

Den 4. marts 2024 sendte værkstedet fotos til selskabet og bad selskabets skadekonsulent om at ringe op. Værkstedet oplyste til skadekonsulenten, at toppakningen havde en fejl, hvor det var revnet, og at topstykket var skævt.

Værkstedet oplyste, at de havde haft skilt starteren ad, og det var deres vurdering, at branden ikke kan været sket i starteren, da der sad små fimrehår i starteren, der ville være brændt, hvis ilden var opstået der. Selskabets notat fra besigtigelsen den 3. februar 2025 og telefonnotat af 4. marts 2025 fremlægges som **bilag 15**.

Selskabets taksator vurderede ud fra fotos, at der var flere tegn på, at motoren var skadet før branden, herunder at skaden/revnen på toppakningen ikke var opstået på grund af varme fra branden i motoren. Taksator udbad sig dog yderligere fotos for at kunne vurdere sagen.

Af oversigt fra [vejhjælp] fremgår modtaget hos selskabet den 5. marts 2025, at klageren har haft anmeldt følgende assistancer på bilen:

'Assistancen er bestilt d. 16. december 2024 kl. 02:02

Årsag til nedbrud: Batteri defekt

Ydelse: Starthjælp

Nedbrudsadresse: [parkeringsplads]

'Assistancen er bestilt d. 19. december kl. 18:40

Årsag til nedbrud: Nøgle låst inde i bil

Ydelse: Døråbning

Nedbrudsadresse: p plads, ...

'Assistancen er bestilt d. 2. januar 2024 kl. 19:51

Årsag til nedbrud: Kørt tør for brændstof

Ydelse: Brændstofudbringning

Nedbrudsadresse: ...

Andet at bemærke: Kunden annullerer selv denne assistance kl. 20:07 og der sendes ikke vejhjælp afsted.'

'Assistancen er bestilt d. 03. januar 2024 kl. 16:47

Årsag til nedbrud: Brand

Ydelse: Bugsering

Nedbrudsadresse: ...

Redderen ankommer på nedbrudsadressen d. 03. januar kl. 17:27 og bilen bugseres.

Bugseringsadresse: ...'

Oversigt fra [vejhjælp] fremlægges som **bilag 16**.

Klageren oplyste ved mail af 10. marts 2025, at han ikke talte med sin ven, der havde [ejendommen] længere, hvorfor det var klagerens vurdering, at det ikke var relevant for selskabet at tale med vennen. Klagerens mail fremlægges som **bilag 17**.

Selskabets koncerndirektør modtog den 10. marts 2025 en henvendelse fra klageren. Henvendelsen fremlægges som **bilag 18-21**.

Skadechef for selskabets skadekonsulent besvarede klagerens henvendelse ved mail af 12. marts 2025. Selskabets mail fremlægges som **bilag 22**.

[Værksted1] oplyste telefonisk til selskabets skadekonsulent den 19. marts 2025, at de havde lavet baglydpotten og ABS-sensoren på klagerens bil samt skiftet dæk. De kunne huske klagerens bil, da den havde en speciel rød kabine.

Værkstedet oplyste desuden, at de skulle syne klagerens bil, men bilen viste fejl på airbags, fordi klagerens bil havde et uoriginalt rat. Klageren skulle hente det originale rat, som han havde liggende, men klageren var ikke kommet tilbage. Bilen var derfor ikke blevet synet.

De havde ikke undersøgt motoren på værkstedet og var derfor ikke bekendt med, om der var fejl på motoren.

Telefonnotat fremlægges som **bilag 23**.

[Sikringsfirma] oplyste telefonisk den 19. marts 2025 til selskabet, at toppakningen var gået, herunder med tegn på, at der var trukket vand ind i den ene cylinder. De oplyste desuden, at bilen højst sandsynligt ikke ville kunne gennemgå – det ikke udførte – syn, da bilen ville forurene for meget med en defekt toppakning.

Det var ikke muligt for [Sikringsfirma] at konkludere ud fra fotos om, hvorvidt branden var opstået i forbindelse med startforsøg, da hverken starter eller batteri havde skader, der indikerede, at branden var opstået der. Dette ville nødvendiggøre en grundigere undersøgelse af motoren, hvilket muligvis ikke ville vise noget, da værkstedet havde taget motoren ud.

Telefonnotat fremlægges som **bilag 24**.

Selskabet afviste dækning ved mail af 20. marts 2025. Selskabets afgørelse fremlægges som bilag 25.

Sælger af bilen kontaktede selskabet den 21. marts 2025 og oplyste, at klageren havde købt bilen for 40.000 kr., og at klageren skulle afbetale over fem måneder. Klageren havde betalt 12.000 kr., hvorefter sælgeren ikke længere kunne komme i kontakt med klageren, da klagerens telefonnummer ikke længere eksisterede, og klagerens Messenger-profil blev slettet.

Bilen havde været i fin stand både ind- og udvendigt, da sælgeren solgte til klageren. Der var dog to fejlkoder, henholdsvis på airbag og håndbremse. Der var ingen fejl vedrørende motoren.

Sælgeren har indbragt sagen for retten, da klageren fortsat skyldte ham 28.000 kr.

Ved mail af 21. marts 2025 gjorde klageren indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens indsigelse fremlægges som **bilag 26**.

Selskabet fastholdt sin afgørelse ved mail af 31. marts 2025. Mail med brev fremlægges som **bilag 27 og 28**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, hvorvidt selskabet har været berettiget til at afvise dækning for brandskaden på klagerens bil.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at skaden på hans bil er opstået ved en dækningsberettigende brandskade, således som klageren har anmeldt.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at skaden er opstået ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at skaden på hans bil er opstået ved en dækningsberettigende brandskade. Selskabet fastholder således sin afgørelse.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at det rent objektivt kan konstateres, at bilens starter og batteri var intakte efter den anmeldte brandskade. Hvis bilen ikke ville starte og efterfølgende brød i brand som følge af startforsøgene, ville der have været varme- og smelteskader på batteriet og starteren.

Personalet på klagerens autoværksted har oplyst, at de aldrig har oplevet, at en brand skulle opstå i motoren i forbindelse med, at man forsøgte at starte bilen.

Værkstedet har tillige oplyst, at det var meningen, at de skulle syne bilen, men at bilen aldrig blev synet, da klageren ikke vendte retur med de udbedte bildele.

Selskabet bemærker, at klagerens eget værksted oplyste, at branden ikke kunne være sket i starteren, da de små fimrehår i starten ikke var brændt.

Selskabet bemærker, at bilen allerede forud for den anmeldte brand var i en tilstand, hvor bilen højst sandsynligt ikke ville kunne synes. Der var tydelige tegn på, at motoren havde en revnet toppakning og dermed en dårlig forbrænding, ligesom bilen har haft et stort olie- og vandforbrug.

Derudover kunne [sikringsfirma] konstatere, at hverken starter eller batterier havde skader, der indikerede, at branden var opstået der.

Klageren havde indledningsvist oplyst til selskabet, at bilen intet fejlede. Selskabet bemærker, at bilen både havde fejl på airbag, lydpotte og ABS-sensorer, ligesom bilen havde haft et stort olie- og vandforbrug.

Analysen af de tre udtagne olieprøver viste desuden, at alle tre olier burde udskiftes.

Selskabet skal tillige henlede opmærksomheden på, at klageren godt to uger forud for den anmeldte brand kontaktede vejhjælpen med henblik på starthjælp grundet defekt batteri, ligesom klageren dagen før den anmeldte brand, var kørt tør for brændstof, og at assistancen blev aflyst af klageren.

Det står ikke klart for selskabet, hvorledes klageren var i stand til at køre nogen steder den 3. januar 2025, henset til, at klageren var kørt tør for brændstof om aftenen den 2. januar 2025.

Ydermere kunne selskabet konstatere, at både fører- og passagersæde var lagt ned og kørt helt tilbage, hvilket forekommer uoverensstemmende med klagerens forklaring om, at han havde forsøgt at starte bilen umiddelbart før, branden opstod.

Rent objektivt må selskabet tillige konstatere, at der består en diskrepans mellem klagerens oplysninger og sælger af bilens oplysninger omkring købsprisen, værdien og det faktisk betalte beløb, ligesom der pågår en retssag herom.

Klageren er ikke i stand til at dokumentere pengestrømmen i forbindelse med købet af bilen og kan alene dokumentere betalinger svarende til 12.000 kr.

Selskabet kan ligeledes konstatere, at klageren har gæld i bilen, og at der er tinglyst udlæg i bilen.

Det har således formodningen for sig, at klageren stod i en økonomisk vanskelig situation, og at bilen var i dårlig stand og stod over for et ekstraordinært syn, som bilen forventeligt ikke kunne gå igennem, hvilket ville medføre betydelige omkostninger for klageren.

Med udgangspunkt i klagerens teledata fremgår det, at klageren omkring kl. 12 hverken befandt sig ved [Virksomhed1] eller hans vens [ejendom]. Dette gjorde klageren heller ikke kl. 14.40, 15.02 eller 15.11.

Først kl. 15.42 fremgår det, at klageren er ved omtalte [ejendom].

Der er således intet i de fremsendte teleoplysninger, der underbygger klagerens forklaring om, at han lå og sov i sin bil ved parkeringspladsen ved [Virksomhed1] frem til ca. kl. 15, hvor han kørte ud til [ejendommen].

Tværtimod må selskabet konstatere, at klageren befandt sig et helt tredje sted omkring middag og også var et fjerde sted omkring kl. 15, hvor klageren har oplyst, at han kørte fra parkeringspladsen ved [Virksomhed1] mod [ejendommen].

Klageren har for nævnet gjort gældende, at han nu er kommet i tanke om hans færden ud fra mastedataene og fotos i sin kamerarulle.

Det forekommer bemærkelsesværdigt, at klageren først efter selskabets afvisning og fastholdelse, fremkommer med fotos fra hans færden, hvor fotos i øvrigt er indsat i et dokument og således ikke indeholder metadata, så selskabet har mulighed for at undersøge billederne nærmere. Selskabet bemærker i den forbindelse, at optagelsesdato og sted kan justeres, hvorfor de af klageren fremlagte fotos ikke bør lægges til grund i deres nuværende form.

Selskabet henviser klageren til at fremlægge de originale fotos med intakte metadata, så selskabet får mulighed for at undersøge disse nærmere.

Herudover må selskabet betragte klagerens oplysninger om, at det var et helt tredje sted, han overnattede, som en efterrationalisering, da oplysningerne er fremkommet under sagens behandling for nævnet, hvilket efter selskabets opfattelse – om muligt – stiller klageren i en endnu vanskeligere bevismæssig position, at forklaringen nu blot ændres, så den stemmer overens med selskabets rent objektivt konstaterbare undersøgelser efter at være blevet foreholdt alle uoverensstemmelserne i sagen.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at selskabets skadespecialist under første samtale med klageren gjorde opmærksomhed på, at det var vigtigt, at klageren afgav så korrekte og præcise oplysninger som muligt.

Hvis de indsendte fotos vitterligt er optaget på de angivne tidspunkter og steder forekommer det bemærkelsesværdigt, at klageren først fremlægger disse under behandlingen for nævnet og ikke under selskabets belysning af sagen.

I samme anledning må selskabet bemærke, at det er endog meget påfaldende, at klageren dagen forud for den anmeldte brandskade skulle optage fotos, der forekommer meget opstillede, herunder fotos af bilen i en parkeringskælder, hvor bilen har lyset tændt.

Selskabet bemærker desuden, at det må konstateres, at der på de af klageren fremlagte fotos desuden er skade på begge klagerens sidespejle.

Selskabet må derudover rent objektivt konstatere, at det ikke er muligt at få bekræftet via klagerens teledata, at han skulle have været i kontakt med vennen i [ejendom] hverken dagen før anmeldte brand eller på selve dagen.

Det forekommer påfaldende, at klageren ikke længere er i kontakt med vennen i [ejendom], og at selskabet dermed er afskåret fra at indhente en vidneudtalelse fra ham.

Endvidere forekommer det atypisk, at klageren valgte at parkere sin bil lige ud for [ejendom] med den konsekvens, at vejen blev spærret for andre bilister. Særligt henset til, at parkeringspladsen ligger cirka 35 meter fra selve skadestedet, hvor klageren havde parkeret.

Oversigt fra Google Maps fremlægges som bilag 29.

Afslutningsvist bemærker selskabet, at det forekommer endog meget bemærkelsesværdigt, at klageren uopfordret oplyste, at motorlampen ikke havde lyst forud for den anmeldte brand.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at der består en sådan tvivl om hændelsesforløbet, at selskabet ikke kan have tillid til, at skaden på bilen er opstået ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, som anmeldt af klageren.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at skaden på klagerens bil er opstået ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at der består en så markant tvivl om hændelsesforløbet, at selskabet ikke kan have tillid til, at skaden på bilen er opstået som anmeldt af klageren.

Følgelig er det selskabets vurdering, at selskabets afvisning af dækning for den anmeldte brandskade er korrekt og i overensstemmelse med praksis. Selskabet fastholder derfor sin afgørelse."

Klageren har i brev af 21/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder min klage over Trygs afgørelse om at afvise erstatning efter branden i min bil den 3. januar 2025. Jeg afviser Trygs påstand om, at jeg ikke har løftet bevisbyrden, og at skaden ikke er dækningsberettiget. Trygs svar bygger primært på formodninger, tekniske antagelser og mistillid – ikke på direkte bevis. Jeg har handlet i god tro, samarbejdet fuldt ud og fremlagt al dokumentation, jeg er blevet bedt om.

1. Branden er dokumenteret og dækket under kaskoforsikringen

- Der er ingen tvivl om, at bilen brændte, og at dette er dækket under kaskoforsikringens betingelser (pkt. 4.4–4.5).
- Skaden blev anmeldt rettidigt og dokumenteret gennem billeder og videooptagelser.
- Tryg anerkender, at branden er sket – spørgsmålet er alene hvordan, ikke om den fandt sted.

2. Min færden er dokumenteret

- Jeg har indsendt billeder og oplysninger, der understøtter min færden den 3. januar 2025.

- At jeg senere præciserede min rute og lokation skyldes adgang til billeddata og lokalitetsoplysninger – ikke vildledning.
- Jeg har fremlagt oplysningerne i god tro og rettet dem, så snart jeg kunne.

3. Tekniske forhold udelukker ikke dækningsberettiget brand

- Tryg hævder, at branden ikke kan være opstået som forklaret, fordi batteri og starter ikke er beskadiget.
- Det beviser ikke, at branden ikke kunne være opstået i motorrummet under startforsøg – der er andre mulige brandkilder.
- Selv [sikringsfirmaet] udtaler, at man ikke kan fastslå årsagen til branden uden nærmere undersøgelse – derfor er Trygs konklusion en formodning, ikke et bevis.
- At bilen havde visse tekniske fejl før branden (fx toppakning, slid i motoren) er ikke dokumentation for brandens årsag – og udelukker ikke forsikringsdækning.

4. Økonomi og spekulationer om motiv er irrelevante

- Tryg fremfører, at min økonomiske situation og restgæld til sælger skulle udgøre et motiv. Dette afviser jeg kraftigt.
- At have økonomiske udfordringer er ikke det samme som at fremkalde en skade – og der er ingen bevis for forsæt.
- Bilen var mit transportmiddel og havde værdi for mig – jeg har ikke haft nogen interesse i, at bilen skulle brænde.

5. Troværdighed og samarbejdsvilje

- Jeg har været i kontakt med Tryg fra start, fremsendt dokumenter og svaret på alle henvendelser.
- At jeg præciserede min forklaring i processen skyldes, at jeg fik adgang til data og billeder – det viser vilje til at oplyse sagen korrekt.
- Jeg har ikke forsøgt at tilbageholde oplysninger, men har rettet og uddybet, når jeg kunne.

6. Vedrørende billeder og metadata

- Jeg er i besiddelse af de originale billeder og videoer, som blev nævnt i min oprindelige klage.
- Disse kan fremlægges med intakte metadata (tidspunkt, placering, enhed) efter ønske fra Ankenævnet eller Tryg.
- Det viser, at min færden og forklaring er reel og dokumenterbar – og der er ikke tale om manipulation.

7. Trygs øvrige beviser og vurderinger

- Tryg henviser til, at mine sæder var lagt ned – det kan have været af komfort, og det beviser ikke, at jeg ikke har forsøgt at starte bilen.
- De bemærker, at sidespejlene er beskadigede – men dette er uden sammenhæng med brandens opståen og er spekulativt.
- At billederne er samlet i dokumentform, fratager dem ikke deres bevisværdi – originalfilerne findes stadig og kan sendes.
- Tryg nævner, at værkstedet mente, bilen ikke kunne synes – det er ikke relevant for spørgsmålet om branddækning.
- De nævner, at branden 'forekommer atypisk' – men igen: det er ikke bevis for, at den ikke er dækningsberettiget.

8. Kommentar til olieprøver og tekniske data

- Tryg henviser til analyser, der viser slid og vand i olie – dette er almindeligt i ældre motorer og dokumenterer ikke brandårsag.
- At motoren havde slid eller fejl før branden er ikke dokumentation for, at branden ikke skal dækkes.
- [Sikringsfirma] oplyser selv, at man ikke kan konkludere brandens opståen – derfor bør der ikke lægges vægt på spekulationer alene.
- Hvis Tryg mente, at der var grund til mistanke, burde de have foretaget en grundigere teknisk undersøgelse dengang – det skete ikke.

9. Påstand

- Jeg anmoder Ankenævnet om at tilsidesætte Trygs afslag og give mig medhold i, at brandskaden er dækningsberettiget under min kaskoforsikring.
- Jeg anmoder om udbetaling af erstatning for totalskaden på min bil i overensstemmelse med vurderingen."

Selskabet har i brev af 27/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens supplerende kommentarer, der ikke giver anledning til yderligere bemærkninger fra selskabet, idet selskabet ikke kan tage stilling til fotos, der ikke er fremlagt af klageren."

Klageren har i brev af 27/6 2025 bl.a. anført:

§ 1. Overordnet bemærkning til selskabets afvisning

Tryg anfører, at jeg ikke har dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettiget hændelse. Jeg bestrider dette. Branden opstod spontant i forbindelse med et startforsøg, og jeg tilkaldte straks beredskab og anmeldte hændelsen korrekt. Jeg har ageret loyalt og samarbejdsvilligt under hele forløbet.

§ 2. Hændelsesforløb - min version af skaden

1. Jeg besøgte en ven og ville køre hjem.
2. Da jeg forsøgte at starte bilen, kom der røg fra motorhjelm.
3. Jeg steg ud og åbnede motorhjelm, hvor der kom flammer.
4. Jeg kontaktede straks 1-1-2 og forsikringsselskabet.
5. Branden blev slukket, og hele forløbet er dokumenteret.

Jeg er i besiddelse af de originale billeder og videoer på min iPhone, der både viser bilens tilstand og bekræfter min tilstedeværelse på stedet.

Det skal bemærkes, at den plads, hvor bilen holdt parkeret, er et sted, hvor mange andre også parkerer kortvarigt, typisk ved besøg i området - herunder foran ... Det er derfor ikke korrekt, at min placering var usædvanlig eller mistænkelig.

§ 3. Trygs henvisning til 'mistænkelig adfærd'

Tryg tillægger min livssituation og brug af bilen en karakter, der skal antyde svig. Det er vigtigt at understrege:

- Jeg har forklaret, at jeg midlertidigt sov i bilen på grund af boligforhold.
- Jeg har optaget video før branden ifm. almindelig rengøring og dokumentation.
- Selskabet har ikke dokumenteret svig, forsæt eller uagtsomhed.

Der foreligger ingen konkrete holdepunkter for at afvise dækning.

§ 4. Teknisk vurdering og olieanalyser

Trygs tekniske bilag forklarer ikke årsagen til branden, og derfor må tvivlen komme mig til gode, jf.:

- Forsikringsaftaleloven § 18, stk. 1: Ved brandforsikring påhviler det selskabet at bevise, at skaden skyldes en undtagelse i forsikringsbetingelserne.
 - § 18, stk. 2: Er der tvivl om, hvorvidt skaden er omfattet af en undtagelse, fortolkes denne tvivl til fordel for forsikringstageren, medmindre selskabet fremlægger klar dokumentation.
 - Ankenævnets praksis, som fastslår, at selskabet skal fremlægge dokumentation for undtagelse, og at ubeviste formodninger ikke kan føre til afvisning.
- Ingen bilag dokumenterer, at skaden skyldes forhold uden for dækningen.

§ 5. Forsikringsbetingelser og bevisbyrde

Trygs henvisninger til egne betingelser ændrer ikke på, at det er selskabet, der bærer bevisbyrden. Jeg har anmeldt skaden loyalt og fremlagt alt relevant materiale. Tryg har ikke løftet sin bevisbyrde.

§ 6. Kommentar til selskabets afsluttende bemærkninger

Jeg har afleveret billeder og video i det format, jeg havde adgang til. De originale filer med metadata og lokationsdata findes stadig på min iPhone og kan fremvises. Selskabets antagelser om opstilling og placering er uunderbyggede.

Mine forklaringer har været sammenhængende og loyale. At kontakt til en tidligere ven ikke kan genoprettes nu, ændrer ikke på hændelsesforløbet, og selskabet har ikke bevist, at hans udtalelse ville være afgørende.

§ 7. Samlet vurdering og anmodning

Jeg har fremlagt et sammenhængende og troværdigt forløb. Trygs afvisning hviler på antagelser frem for beviser.

Jeg anmoder om:

- At afvisningen tilsidesættes
- At dækning anerkendes under kaskoforsikringen
- At selskabet udbetaler erstatning i overensstemmelse med policen

§ 8. Afsluttende bemærkning

Jeg stoler på, at Ankenævnet vurderer sagen sagligt og objektivt. Jeg har handlet loyalt, samarbejdet fra start, og ser frem til at sagen afgøres retfærdigt."

Nævnet har fået forelagt selskabets brev af 5/8 2025, og klagerens brev af 6/8 2025 vedlagt videoklip og fotografier.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af udateret rapport fra alarmberedskab fremgår bl.a.:

"[Bilmørke] med overtændt motorrum placeret på grus sti i ... område. Tilstødende hække en smule svedet af. Slukket af RD med en enkelt HT. Ejer kontakter selv forsikring for afhentning.

...

Formodet årsag til, at antændelse fandt sted
Utilsigtet

Formodet medvirkende faktor til, at antændelse fandt sted
Defekt motor
Formodede menneskelige faktorer, der medvirkede til, at antændelse fandt sted
Ingen medvirkende faktorer

Varmekilde som antændte branden
Gnist, glød eller flamme

Type af materiale som først blev antændt af branden
Ukendt

Objekt som materialet, der først blev antændt, indgår i
Motorområde

Udstyr involveret i antændelsen
Intet objekt"

Af telefonnotat af 6/1 2025 fremgår bl.a.:

"Ft. er på besøg ved en ven. Da han skulle hjem, gad bilen ikke at starte. Der kommer masser af røg. Han går ud og åbner motorhjelme, og så kommer der flammer. Herefter ringer han 112. Han har taget video af bilen inden, da han havde gjort den ren og kørt igennem vask."

Af brandvæsnets e-mail af 8/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Med henvisning til anmodning om aktindsigt, fremsendes hermed udrykningsrapport og vedhæftede dokumenter.

Der gøres opmærksom på, at rapportens oplysninger vedr. brandårsag alene tjener til statistiske formål og ikke er udtryk for en brandstedsundersøgelse. Det er Politiet, der afdækker årsag til brand og ulykker."

Af telefonnotat af 9/1 2025 fremgår bl.a.:

"FT arbejder ...

FT oplyser han ikke har haft bil før, han kom til Tryg.

FT oplyser han er blevet smidt ud. Og bor PT på forskellige adresser og har også sovet i bilen ved flere gange, FT flytter ind på [adresse] den 1/2-2025.
Inden FT kørte ud til sin kammerat opholdt han sig på ... parkeringsplads, hvor han havde sovet i bilen, Han har sovet der flere gange.

Ankenævnet for Forsikring

17.

103725

Han kører derfra ca. kl. 15.00 og kører ud til hans kammerat i [ejendom]. Han parkerer lige ude på vejen foran nummer ..., der kan ikke komme biler forbi, så længe han holder der. Han låser bilen med fjernbetjening.

Han er der ca i 30 minutter. Han kommer ud til sin bil.

Han trykker start, men bilen vil ikke starte, han prøver en del gange, men der sker ikke noget. Han ser at der kommer røg.

Han åbner motorhjelm (Den er ikke varm, idet han holder den i den ene hjørne)

Der kommer masser af sort røg ud fra motoren og derefter store flammer.

Han ringer 112 med det samme. Der går ca. 10 minutter før brandvæsnet kommer.

Han løber ind til sin kammerat der leder efter en brandslukker uden at finde den. Han går derefter op for at vise vej for brandbilen.

Branden er bredt sig til to hække.

Ingen politi kommer ud.

Der er ingen brandbart væske i bilen og der bliver ikke røget. Men der er masser af tøj, dyne, pude og div. da Ft nærmest bor i bilen.

Han ringer efterfølgende til vejhjælp der henter bilen.

Bilen er købt sep. 2024. Privat i [by]. 65.000 kr. Han har betalt 33.000 kr. (hævet fra hans konto) Resten har han afdraget med 8000 kr. pr måneden og nu skylder han ikke på bilen. Dog er der taget udlæg i bilen. (Han har været i Fogedretten)
Han en nøgle med til bilen, og nøglen er brændt.

Han havde haft den hos [værksted], hvor den fik lavetabs sensor + sat dæk på. Der var noget med en sele, som skulle ordnes, men ellers fejlede den ikke noget.

Der er konstruktive ændring på køretøjet, det er noget tidligere ejer har lavet og det er bilen synet med.

Han er blevet stoppet af politiet, da hans udstødning var der hul i, og bilen skulle have været til omsyn. det er han noget tøvende i hans svar og der kommer aldrig et præcis svar på det spørgsmål.

24:50: FT siger uopfordret, at der ikke var noget med motorlampen som lyste eller noget.

FT fik sin mekaniker ned til et syn sted, hvor de fik undersøgt, om der var noget med forurening hvilket der ikke var. (altså ikke et syn men bare tjek)."

Ankenævnet for Forsikring

18.

103725

Af telefonnotat af 30/1 2025 fremgår bl.a.:

"Vi aftaler, at han fremsender den dokumentation, som han modtog i sin e-Boks ift. indkaldelsen til det ekstraordinære syn.

- FT forklarer, at grunden til det ekstraordinære syn var forbi, at han blev standset af politiet, hvor baglydpotten manglede således bilen larmede meget. Det var den tidligere ejer, som havde fjernet den. FT havde ikke selv haft bilen til syn. FT havde fået lavet bilen, inden den brændte. han fik lavet bilen hos [værksted]. FT henviste til kontooverførsel på 5.000kr., som han havde sendt til os. Jeg tjekkede bilaget, hvor det fremgik at pengene til [værksted] blev overført den 9/ 12-2024 (altså efter synsfristen). FT forklarede, at det var korrekt. FT havde ikke nået at få synet bilen. FT var blevet standset af politiet flere gange og havde ikke fået en bøde eller fået klippet pladerne.

Vedrørende regningen til [værksted] på 5.000kr. dækkede den ny bagpotte + ABS-sensor som manglede + bremseeftersyn + montering af vinterdæk. FT havde ikke fået lavet andre ting på [bilen] hos [værksted]. Vedrørende skadedagen forklarede FT, at han var hjemløs og sov i sin bil. Han havde sovet ud for ..., FT kunne ikke huske, hvornår han vågnede. Han skrev med sin ven ..., som oplyste, at han var i sit [ejendom]. FT kørte derefter til [ejendommen], der var 6-8 km herhen. [bilen] startede første gang og motoren eller bilen havde ind mislyde på vej over til [ven]. Da FT kom derover låste han bilen, og gik ind til [ven]. Efter at have været hos [ven] et stykke tid, gik FT ud til din bil igen, som han låste op. FT prøvede at starte bilen, men der skete ikke noget. FT prøvede igen med samme resultat. Han satte herefter bilen i frigear og lod den trille 5-6 meter bagud, hvorefter han satte den i bakgear og prøvede at starte bilen, men det skete ikke noget. ft prøvede igen at starte bilen, hvorefter han så, at der kom røg op ved forruden. FT åbnede kølerhjelmene inde fra bilen og gik ud og åbnede kølerhjelmene, hvor han så røg og ild i motoren.

Motoren brændte ca. midt i og lidt fremme mod forruden, men ikke helt oppe ved kanten. Det hele brændte. Forespurgt så FT ingen stik flamme eller hørte antændelse, før han så røgen stige op ved forruden.

Mail fra FT

- Fremsender brev fra Motorstyrelsen, hvoraf det fremgår, at FTs bil er indkaldt til ekstraordinært syn grundet unødigt røg eller støj - manglende bagerste lydpotte."

Af analyse af 17/2 2025 af gearolie fremgår bl.a.:

"Da vi ikke har nøjagtig kendskab til angivet produkt, er følgende kommentarer baseret på vores bedste skøn og erfaring.

Analyseresultatet viser, at oliens slidmetalindhold for hhv. kobber og aluminium er forhøjet. Kobberindholdet ligger stadig indenfor acceptabel værdi, mens aluminiumsindholdet vurderes forhøjet og uden for anbefalede grænseværdi.

Som følge af højt slidmetalindhold fra aluminium, anbefales olien udskiftet."

Af analyse af 17/2 2025 af motorolie fremgår bl.a.:

"Da vi ikke har nøjagtig kendskab til angivet produkt, er følgende kommentarer baseret på vores bedste skøn og erfaring.

Analyseresultatet viser, at oliens indhold af vand er meget højt. *Desværre og af samme grund har det ikke været muligt at måle oliens viskositet v. 100°C og flammepunkt som følge af det høje vandindhold.

Slidmetalniveauet for jern- som blyindholdet er højere end vores anbefalede max grænseværdi. Bemærk desuden metalniveauet for Natrium som vurderes forhøjet også over max anbefalede grænseværdi.

Vi anbefaler at skifte motor smøreolien som følge af højt vandindhold samt forekomsten af høje slidmetalniveauer for hhv. bly og jern i smøreolien.

Forud for skiftet anbefales det at undersøge årsagen til forureningen med vand i motor smøreolien."

Af analyse af 17/2 2025 af bagtøjsolie fremgår bl.a.:

"Da vi ikke har nøjagtig kendskab til angivet produkt, er følgende kommentarer baseret på vores bedste skøn og erfaring.

Analyseresultatet viser, at oliens slidmetalindhold for jernindholdet er forhøjet og uden for anbefalede grænseværdi. Bemærk desuden, at laboratoriet observerede en del synligt bundfald i indsendte olieprøveflaske.

Som følge af højt slidmetalindhold for jern, anbefales olien udskiftet."

Af taksatorens interne e-mail af 20/2 2025 fremgår bl.a.:

"Min vurdering er helt klar.

1. Branden kan ikke starte ved starteren da isoleringskappen/bakalit ikke er brændt væk.
2. Der er tydelig tegn på at motoren før branden har haft en revnet toppakning og derfor dårlige forbrænding.
3. pga. revnet toppakning har haft stor olie & vandforbrug, dårlig smøring af cylindervæg. Så fejlen på motor var til stede for der var ild i bilen."

Af selskabets besigtigelsesnotat af 3/2 2025 fremgår bl.a.:

"Det blev fredag den 31/1-2025 aftalt med [værksted], at vi ville komme til dem mandag den 3/2-2025 ift. undersøgelse af [registreringsnummer].

Foruden jeg deltog ...

[navn fra værksted] forestod undersøgelsen. [Andet navn fra værksted] ligeledes til stede i starten af undersøgelsen.

- [Navn] optog div. fotos. Vi lagde blandt andet mærke til, at både førersædet og passagersædet foran var langt tilbage og lå meget ned, og det blev vurderet, at bilen ikke kunne blive ført mmedmindre der var tale om en meget høj person.

- De forklarede, at det rent teoretisk godt kunne lade sig gøre, at der ville starte en brand i motorrummet, såfremt en bil ikke ville starte, men de havde aldrig oplevet det.

Ankenævnet for Forsikring

20.

103725

- Jf. FT's forklaring havde han flere gange forsøgt at starte bilen, hvorefter branden opstod. [Navn og navn] forklarede, at hvis de var tilfældet ville der have været en meget stor varme påvirkning af ledning på batteriet, hvorfor det ville have smeltet. Batteriet, som lå i bagagerummet blev besigtiget, og det fremstod uden skader.
- Det blev aftalt med [værksted], at de skulle åbne motoren og undersøge, om denne havde fejl/skader, som var der før branden,
- 3 olieprøver sikret af hhv. motoren, gearkassen og bagtøj, Olien blev ved alle tre prøver først grundig omrørt, inden olieprøven blev sikret.

2025-03-04

Mail fra [Værksted, ved navn]

- Fremsender div. fotos af motoren og beder mig ringe ham op - tlf.nr.

Opkald til [navn]

Han oplyser, der er nogle punkter, som kan indikere fejl på motoren, men han kan ikke udelukke, at de er kommet ifm. branden,

- Toppakning har en fejl, hvor den er revnet.

- Topstykket er skævt.

Derudover forklarer [navn], at han har skilt starteren af, og det er hans vurdering, at ilden ikke kan være sket i starteren, da der sidder små fimrehår i den, som ville være brændt, hvis ilden var opstået i starteren.

Han forklarer igen, at ilden ikke er opstået i batteriet, som lå i bagagerummet, og som blev undersøgt den 3/2, hvor batteri og ledninger var intakt.

Han forklarer, at hvilket skal være startet ift. starteren og disse ledninger, skal der have været en indsnævring af ledningen et sted, og dette kunne han ikke udelukke."

Af oversigt af 5/3 2025 fra vejhjælp fremgår bl.a.:

"Nedenfor finder I et overblik over assistancer oprettet på køretøjet igennem [vejhjælp] fra 01/09/2024 og frem til dags dato.

...

Der foreligger 2 assistancer i perioden, hvor assistancen er kørt via en kontanttur, hvor kunden har betalt for assistancen direkte til redderen. Dette er gjort, da kundens [vejhjælp], ikke har dækket den ønskede assistance, eller hvis man ikke har kunne finde en aktiv vejhjælpsaftale i systemet.

Datoer det drejer sig om er:

D. 28. november 2024: Punktering, hvor bilen ender med at blive bugseret på værksted.

D. 03. januar 2024: Bilen er udbrændt og der ønskes kørsel til skrot, som ikke er dækket via [vejhjælp].

Sagsnummer: ...2

Assistancen er bestilt d. 16. december 2024 kl. 02:02

Årsag til nedbrud: Batteri defekt

Ydelse: Starthjælp

Nedbrudsadresse: ... Parkeringsplads, ...

Redderen ankommer på nedbrudsadresse d. 16. december kl. 03:27 og yder starthjælp til køretøjet.

Ankenævnet for Forsikring

21.

103725

Andet at bemærke: Kunden oplyser at han er uden fast bopæl og bor i hans bil på tidspunktet for assistancen. Operatøren beder kunden om hans e-mailadresse, i tilfælde af at vejhjælpen ikke godkendes af [vejhjælp].

Der er ikke taget billeder i forbindelse med denne assistance.

Sagsnummer: ...8

Assistancen er bestilt d. 19. december kl. 18:40

Årsag til nedbrud: Nøgle låst inde i bil

Ydelse: Døråbning

Nedbrudsadresse: p plads, ...

Redderen ankommer på nedbrudsadresse d. 19. december kl. 20.14 og åbner døren.

Der er ikke taget billeder i forbindelse med denne assistance.

Sagsnummer: ...7

Assistancen er bestilt d. 2. januar 2024 kl. 19:51

Årsag til nedbrud: Kørt tør for brændstof

Ydelse: Brændstofudbringning

Nedbrudsadresse: ...

Andet at bemærke: Kunden annullerer selv denne assistance kl. 20:07 og der sendes ikke vejhjælp afsted.

Sagsnummer: ...9

Assistancen er bestilt d. 03. januar 2024 kl. 16:47

Årsag til nedbrud: Brand

Ydelse: Bugsering

Nedbrudsadresse: ...

Redderen ankommer på nedbrudsadressen d. 03. januar kl. 17:27 og bilen bugseres.

Bugseringsadresse: ...

Andet at bemærke: Der står noteret under bemærkning, at bilen holder til gene og derfor skal flyttes til en P-plads. Bilen er udbrændt og der er ingen dæk foran, måske et par bagved. Nøglen er brændt sammen med bilen. Der er tidligere sendt en kontanttur på samme sag, da kunden ville have bilen bugseret til skrot, som der ikke var dækning for på [vejhjælp].

Følgende billeder er taget i forbindelse med assistancen:

..."

Af klageren e-mail af 10/3 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"[Ven] har jeg ikke længere kontakt til så dvs. kan jeg heller ikke få ham til og kontakte jer, kan heller ikke se grund til du skulle have fat i ham, virker til du graver i et sort hul, for håbe på du kan finde grundlag for afvise min sag ... bilens motor hvede det tydeligvis en fejl eller lignende som du selv skrev tidligere..."

Af selskabets telefonnotat af 19/3 2025 fremgår bl.a.:

"Opkald til [værksted]

Ankenævnet *for* Forsikring

22.

103725

- Oplyst at FT havde forklaret, at de havde lavet hans bagpote + abs sensor + skiftet dæk. FT havde overført 5.000kr. til dem 9/ 12-2025
- [værksted] havde ikke reg. de bliver, som de havde inde på værkstedet, men de kunne godt huske FT's bil, da den havde en specielt rød kabine.
- [værksted] bekræftede, at de havde lavet 2 abs sensor og lavet udstødning. Han kunne huske, at de skulle syne FT's bil, men da den havde en airback fejl som lyste grundet uoriginalt rat, skulle FT hente det originale rat, som FT oplyste, at han havde liggende. FT kom dog aldrig tilbage, hvorfor [værksted] ikke havde synet bilen.
- [værksted] havde ikke undersøgt motoren og var ikke bekendt med, at den havde fejl."

Ankenævnet for Forsikring

23.

103725

Af selskabets telefonnotat af 19/3 2025 ved samtale med sikringsselskab fremgår bl.a.:

"Opkald fra [navn]

[navn] oplyste, at toppakningen var gået, herunder tegn på, at der var trukket vand ind i den ene cylinder.

Ift. det ikke udførte syn, forklarede [navn], at bilen højst sandsynlig ikke ville kunne gennemgå synet, da den ville forurene for meget med en defekt toppakning,

Ift. om branden var opstået ifm. startforsøg kunne [navn] ikke komme med en konklusion ud fra fotoene, men oplyste, at hverken starter eller batteri havde skader, som indikerede, at brande var startet der. Der skulle en grundigere undersøgelse til, men det var ikke sikkert, at den ville vise noget, da [værksted] havde taget motoren ud og dermed var der dele, som kunne være blevet beskadiget eller fjernet. [Navn] ville dog køre forbi [værksted] den 20/ 3 og besigtige, om der var mulighed for en yderligere undersøgelse."

Af selskabets afgørelse af 20/3 2025 fremgår bl.a.:

"Du har bidraget med opkalds- og lokationsdata.

Ved gennemgang af lokationsdata ses det, at din mobiltelefon:

- Den 2/1-2025 kl. 2031 gik på telemast beliggende ..., som er beliggende meget tæt på [parkeringsplads]
- Den 2/1-2025 kl. 2245 gik på telemast ..., som er beliggende tæt på din kammerats [ejendom] beliggende ...
- Den 2/1-2025 kl. 2254 gik på telemast ..., som ikke ligger i nærheden af [ejendom]et eller [parkeringsplads].
- Den 2/1-2025 kl. 2301 gik på telemast ..., som ikke ligger i nærheden af [ejendom] eller [parkeringsplads].
- Den 2/1-2025 kl. 2307 gik på telemast, ..., som ikke ligger i nærheden af [ejendom]et eller [parkeringsplads].
- Den 3/1-2025 kl. 1207 + kl. 1208 + kl. 1209 gik på telemast ..., som ikke ligger i nærheden af [ejendom]et eller [parkeringsplads].
- Den 3/1-2025 kl. 1440 +1502 gik på telemast ..., som ikke ligger i nærheden af [ejendom]et eller [parkeringsplads].
- Den 3/1-2025 kl. 1511 gik på telemast ..., som ikke ligger i nærheden af [ejendom]et eller [parkeringsplads].
- Den 3/1-2025 kl. 1542 gik på telemast ..., som er beliggende tæt på din kammerats [ejendom] beliggende ...

Ved gennemgang af dine opkaldsdata (indeholder kun dine udgående opkald/sms'er) ses ingen opkald eller sms'er fra dig til din ven ... i perioden den 2/1-2025 kl. 0001 - 3/1-2025 kl. 2359.

Vi har svært ved at få din færdens jf. dine lokations- og teleoplysninger til at harmonere med din forklaring om, at du havde overnattet på parkeringspladsen ved ... og kørte derfra direkte til din ven ... [ejendom]. Det er i direkte modstrid med din indledende forklaring om din færdens.

Vi har talt med [værksted], som bekræftede, at du havde haft din bil forbi deres værksted. De registrerer ikke de biler, som de har inde på deres værksted, men de kunne godt huske din [bil], da den havde en special... De havde skiftet abs-sensor samt lavet noget ved udstødningsrøret. [værksted] kunne desuden huske, at de skulle klargøre din bil til syn, men da der lyste air-back lampe

kunne den ikke gå igennem syn. [værksted] forklarede, at din bil var forsynet med et uoriginalt sportsrat, og hvis de skulle have slukket air-back lampen, skulle de montere det originale rat. Du oplyste, at du havde det originale rat hjemme og vil hente dette og komme retur, men det gjorde du aldrig, hvorfor [værksted] aldrig fik klargjort din bil til syn."

Af selskabets brev af 31/3 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har siden afgørelsen den 20. marts 2025 været i kontakt med vedkommende som solgte bilen til dig. Sælger har oplyst, at han solgte bilen til dig til en aftalt pris på 40.000 kr., som skulle betales over 5 måneder. Han havde imidlertid alene modtaget 12.000 kr., hvilket bemærkelsesværdigt nok stemmer overens med det beløb, du har kunne/ville dokumentere over for os. Sælger har videre oplyst, at der ikke blev givet noget kontantbeløb som ellers oplyst af dig.

Endelig oplyste sælger, at han ikke længere kunne få fat på dig – hverken via Facebook Messenger eller direkte til dit telefonnummer, ligesom han havde set sig nødsaget til at foretage retslige skridt i forsøget på at få dig i tale og få sit aftalte pengebeløb.

Vi må i denne forbindelse bemærke, at det svækker din troværdighed væsentligt, at du dels har oplyst os en forkert købspris, dels har talt usandt om, hvordan du betalte for bilen, og endelig at du i strid med sandheden oplyste, at du havde betalt for bilen til sælger."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4.4

Kaskoforsikring

...

Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i afsnit 4.5.

...

4.5 Fælles bestemmelser for delkasko- og kaskoforsikring

...

Forsæt, spiritus, manglende kørekort mv.

Forsikringen dækker ikke

...

- skade, der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed."

Nævnet har fået forelagt teledata for perioden 1/1 2025-3/1 2025, fotografier af den brændende og udbrændte bil, og et fotografi af bilen foran en vaskehal. Sekretariatet har gennemset to videosekvenser, hvor bilen filmes i en vaskehal og i en parkeringskælder.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 6/1 2025, at hans bil brændte den 3/1 2025, da han forsøgte at starte den foran en kammerats ejendom. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at bilen er brændt ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren ønsker dækning.

Selskabet har anført, at bilens starter og batteri var intakte efter branden. Hvis bilen ikke ville starte og efterfølgende brød i brand som følge af startforsøgene, ville der have været varme- og smelteskader på batteriet og starteren. Selskabet har anført, at klageren indledningsvist oplyste, at bilen intet fejlede, men at bilen forud for branden ikke ville kunne synes. Motoren havde en revnet toppakning og dermed en dårlig forbrænding, og bilen har haft et stort olie- og vandforbrug. Bilen havde både fejl på airbag, lydpotte og ABS-sensorer. Selskabet har anført, at klageren to uger forud for branden kontaktede vejhjælpen med henblik på starthjælp på grund af defekt batteri. Dagen før branden var klageren kørt tør for brændstof, men aflyste assistancen fra vejhjælp. Selskabet har anført, at både fører- og passagersæde var lagt ned og kørt helt tilbage, hvilket ikke stemmer med klagerens forklaring om, at han havde forsøgt at starte bilen umiddelbart før, branden opstod. Selskabet har anført, at der er uoverensstemmelse mellem klagerens og sælgeren af bilens oplysninger omkring købsprisen, værdien og det faktisk betalte beløb, ligesom der pågår en retssag herom. Klageren har gæld og tinglyst udlæg i bilen. Selskabet har anført, at teledata ikke understøtter klagerens forklaring om hans færden i tiden op til branden. Selskabet har anført, at det er påfaldende, at klageren ikke længere er i kontakt med vennen, så selskabet er afskåret fra at indhente en vidneudtalelse fra ham.

Klageren har anført, at han ændrede sin forklaring undervejs, fordi han først blev klar over motorens defekter efter selskabets tekniske undersøgelser. Klageren har anført, at han huskede forkert, da han var under pres, i forhold til sin færden forud for branden. Klageren har anført, at selskabet ikke har bevist, at branden ikke kan være opstået i motorrummet under startforsøg. Der er andre brandkilder i motoren end batteri og starter. Klageren har anført, at det ifølge sik-

Ankenævnet for Forsikring

26.

103725

ringsfirmaet ikke er muligt at fastslå årsagen til branden uden nærmere undersøgelser og at "hvis Tryg mente, at der var grund til mistanke, burde de have foretaget en grundigere teknisk undersøgelse dengang – det skete ikke". Klageren har anført, at han ikke har interesse i, at bilen skulle brænde. Klageren har anført, at "Tryg henviser til, at mine sæder var lagt ned – det kan have været af komfort, og det beviser ikke, at jeg ikke har forsøgt at starte bilen". Klageren har anført, at analyser, der viser slid og vand i olie er almindeligt i ældre motorer. Klageren har anført, at han ikke længere har kontakt til den ven, han besøgte ved brandens opståen og at "selskabet har ikke bevist, at hans udtalelse ville være afgørende".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 9/1 2025, at "Inden FT kørte ud til sin kammerat opholdt han sig på ... parkeringsplads, hvor han havde sovet i bilen, Han har sovet der flere gange. Han kører derfra ca. kl. 15.00 og kører ud til hans kammerat i [ejendom] ... Han er der ca. i 30 minutter. Han kommer ud til sin bil. Han trykker start, men bilen vil ikke starte, han prøver en del gange, men der sker ikke noget. Han ser at der kommer røg. Han åbner motorhjelm (Den er ikke varm, idet han holder den i den ene hjørne). Der kommer masser af sort røg ud fra motoren og derefter store flammer ... Bilen er købt sep. 2024. Privat i [by]. 65.000 kr. Han har betalt 33.000 kr. (hævet fra hans konto) Resten har han afdraget med 8000 kr. pr måneden og nu skylder han ikke på bilen. Dog er der taget udlæg i bilen. (Han har været i Fogedretten) ... Han havde haft den hos [værksted], hvor den fik lavetabs sensor + sat dæk på. Der var noget med en sele, som skulle ordnes, men ellers fejlede den ikke noget. ... Han er blevet stoppet af politiet, da hans udstødning var der hul i, og bilen skulle have været til omsyn ... FT siger uopfordret, at der ikke var noget med motorlampen som lyste eller noget".

Det fremgår af telefonnotat af 30/1 2025, at klageren forklarede, at "grunden til det ekstraordinære syn var fordi, at han blev standset af politiet, hvor baglydpotten manglede således bilen larmede meget. Det var den tidligere ejer, som havde fjernet den. FT havde ikke selv haft bilen til syn. FT havde fået lavet bilen, inden den brændte. han fik lavet bilen hos [værksted]. FT henviser til kontooverførsel på 5.000kr., som han havde sendt til os. Jeg tjekkede bilaget, hvor det fremgik at pengene til [værksted] blev overført den 9/ 12-2024 (altså efter synsfristen). FT for-

Ankenævnet for Forsikring

27.

103725

klarede, at det var korrekt. FT havde ikke nået at få synet bilen ... han ... sov i sin bil. Han havde sovet ud for ..., FT kunne ikke huske, hvornår han vågnede. Han skrev med sin ven ..., som oplyste, at han var i sit [ejendom]. FT kørte derefter til [ejendom], der var 6-8 km herhen".

Det fremgår af analyser af 17/2 2025 af gearolie, motorolie og bagtøjsolie, at oliens slidmetalindhold for hhv. kobber og aluminium er forhøjet, at oliens indhold af vand er meget højt, at slidmetalniveauet for jern- og blyindholdet er højere end anbefalet max grænseværdi, at metalniveauet for Natrium er over max anbefalet grænseværdi, og at oliens slidmetalindhold for jernindholdet er forhøjet og uden for anbefalet grænseværdi. Laboratoriet observerede en del synligt bundfald i indsendte olieprøveflasker.

Det fremgår af taksatorens interne e-mail af 20/2 2025, at "min vurdering er helt klar. 1. Branden kan ikke starte ved starteren da isoleringskappen/bakalit ikke er brændt væk. 2. Der er tydelig tegn på at motoren før branden har haft en revnet toppakning og derfor dårlige forbrænding. 3. pga. revnet toppakning har haft stor olie & vandforbrug, dårlig smøring af cylindervæg. Så fejlen på motor var til stede før der var ild i bilen".

Det fremgår af selskabets besigtigelsesnotat af 3/2 2025, at "både førersædet og passagersædet foran var langt tilbage og lå meget ned, og det blev vurderet, at bilen ikke kunne blive ført medmindre der var tale om en meget høj person. De forklarede, at det rent teoretisk godt kunne lade sig gøre, at der ville starte en brand i motorrummet, såfremt en bil ikke ville starte, men de havde aldrig oplevet det. Jf. FT's forklaring havde han flere gange forsøgt at starte bilen, hvorefter branden opstod. [Navn og navn] forklarede, at hvis de var tilfældet ville der have været en meget stor varme påvirkning af ledning på batteriet, hvorfor det ville have smeltet. Batteriet, som lå i bagagerummet blev besigtiget, og det fremstod uden skader ... 2025-03-04 ... der er nogle punkter, som kan indikere fejl på motoren, men han kan ikke udelukke, at de er kommet ifm. branden, - Toppakning har en fejl, hvor den er revnet. - Topstykket er skævt. Derudover forklarer [navn], at han har skilt starteren ad, og det er hans vurdering, at ilden ikke kan

Ankenævnet for Forsikring

28.

103725

være sket i starteren, da der sidder små fimrehår i den, som ville være brændt, hvis ilden var opstået i starteren".

Det fremgår af oversigt af 5/3 2025 fra vejhjælp, at "Assistancen er bestilt d. 2. januar 2024 kl. 19:51. Årsag til nedbrud: Kørt tør for brændstof. Ydelse: Brændstofudbringning Nedbrudsadresse: [i nærheden af parkeringsplads] Andet at bemærke: Kunden annullerer selv denne assistance kl. 20:07 og der sendes ikke vejhjælp afsted ... Assistancen er bestilt d. 03. januar 2024 kl. 16:47. Årsag til nedbrud: Brand. Ydelse: Bugsering. Nedbrudsadresse: ... Andet at bemærke: ... Bilen er udbrændt og der er ingen dæk foran, måske et par bagved. Nøglen er brændt sammen med bilen. Der er tidligere sendt en kontanttur på samme sag, da kunden ville have bilen bugseret til skrot, som der ikke var dækning for på [vejhjælp]".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 19/3 2025 fra samtale med sikringsselskab, at "toppakningen var gået, herunder tegn på, at der var trukket vand ind i den ene cylinder. Ift. det ikke udførte syn, forklarede [navn], at bilen højst sandsynlig ikke ville kunne gennemgå synet, da den ville forurene for meget med en defekt toppakning, Ift. om branden var opstået ifm. startforsøg kunne [navn] ikke komme med en konklusion ud fra fotoene, men oplyste, at hverken starter eller batteri havde skader, som indikerede, at brande var startet der. Der skulle en grundigere undersøgelse til, men det var ikke sikkert, at den ville vise noget, da [værksted] havde taget motoren ud og dermed var der dele, som kunne være blevet beskadiget eller fjernet".

Det fremgår af selskabets afgørelse af 20/3 2025, at "Ved gennemgang af lokationsdata ses det, at din mobiltelefon: • Den 2/1-2025 kl. 2031 gik på telemast beliggende ..., som er beliggende meget tæt på [parkeringsplads] • Den 2/1-2025 kl. 2245 gik på telemast ..., som er beliggende tæt på din kammerats [ejendom] beliggende ... • Den 2/1-2025 kl. 2254 gik på telemast ..., som ikke ligger i nærheden af [vennens ejendom] eller [parkeringsplads]. • Den 2/1-2025 kl. 2301 gik på telemast ..., som ikke ligger i nærheden af [vennens ejendom] eller [parkeringsplads]. • Den 2/1-2025 kl. 2307 gik på telemast, ..., som ikke ligger i nærheden af [vennens ejendom] eller [parkeringsplads]. • Den 3/1-2025 kl. 1207 + kl. 1208 + kl. 1209 gik på telemast ..., som ikke lig-

Ankenævnet for Forsikring

29.

103725

ger i nærheden af [vennens ejendom] eller [parkeringsplads]. • Den 3/1-2025 kl. 1440 +1502 gik på telemast ..., som ikke ligger i nærheden af [vennens ejendom] eller [parkeringsplads]. • Den 3/1-2025 kl. 1511 gik på telemast ..., som ikke ligger i nærheden af [vennens ejendom] eller [parkeringsplads]. • Den 3/1-2025 kl. 1542 gik på telemast ..., som er beliggende tæt på din kammerats [ejendom] beliggende ... Ved gennemgang af dine opkaldsdata (indeholder kun dine udgående opkald/sms'er) ses ingen opkald eller sms'er fra dig til din ven ... i perioden den 2/1-2025 kl. 0001 - 3/1-2025 kl. 2359".

Det fremgår af selskabets brev af 31/3 2025 til klageren, at "Sælger har oplyst, at han solgte bilen til dig til en aftalt pris på 40.000 kr., som skulle betales over 5 måneder. Han havde imidlertid alene modtaget 12.000 kr., hvilket bemærkelsesværdigt nok stemmer overens med det beløb, du har kunne/ville dokumentere over for os. Sælger har videre oplyst, at der ikke blev givet noget kontantbeløb som ellers oplyst af dig. Endelig oplyste sælger, at han ikke længere kunne få fat på dig – hverken via Facebook Messenger eller direkte til dit telefonnummer, ligesom han havde set sig nødsaget til at foretage retslige skridt i forsøget på at få dig i tale og få sit aftalte pengebeløb".

På fotografier af den udbrændte bil ses, at forhjulene er uden dæk, og at sæderne er trukket en del tilbage fra rattet.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.4, at forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i afsnit 4.5. Det fremgår af punkt 4.5, at forsikringen ikke dækker skade, der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af brand.

Ankenævnet for Forsikring

30.

103725

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at batteriet blev fundet uden skader, og at batteriet - hvis klageren flere gange havde forsøgt at starte bilen forud for branden og dette var årsag til branden – ifølge værkstedet ville have smelteskader.

Nævnet har også lagt vægt på, at bilen stod overfor ekstraordinært syn, at klageren i telefonsamtale af 9/1 2025 oplyste, at bilen ikke fejlede noget, og at undersøgelser har vist, at motoren havde en revnet toppakning, hvorfor bilen må antages at have stået overfor en større reparation.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens forklaring om sin færd i telefonsamtale den 9/1 2025 og 30/1 2025 ikke stemmer overens med teledata, og at det ikke er muligt at få vennen til at bekræfte klagerens forklaring.

Nævnet har i øvrigt lagt vægt på selskabets oplysninger om, at sælgeren af bilen ikke har modtaget fuld betaling fra klageren og har taget udlæg i bilen, at klageren har oplyst, at han ikke skylder penge for bilen, og at klageren har oplyst en højere salgsspris, end sælgeren kan bekræfte.

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 :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

31.

103725



Jørgen Steen Sørensen

formand