

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. september 2025 blev i sag nr. 103729:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Eir Försäkring v/easySure Forsikringsformidler A/S
Danmarksvej 26
8660 Skanderborg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 3/6 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Den 18. marts 2025 fik min bil driftsstop ved [by 1] under kørsel fra [by 2] til [by 3]. Bilen overophedede og gik i nødprogram, hvorfor jeg kørte af motorvejen og tilkaldte vejhjælp via min forsikring hos Eir Försäkring v/[forsikringsformidler] (herefter benævnt [forsikringsformidler]) med henvisning til pkt. 22 i policen. Jeg beskrev tydeligt bilens 'opførsel' herunder advarselsslamper samt at bilen gik i nødprogram. Herefter forlod jeg bilen.

[Vejhjælp] ankom senere og vurderede fejlagtigt, at der ikke var tale om et driftsstop, og afviste derfor bugsering. Den 20. marts hentede jeg bilen jf. redderens anvisning og forsøgte at køre den til [by 3]. Bilen overophedede igen og gik endnu en gang i nødprogram, hvorefter jeg måtte køre i nødspor på motorvejen og køre fra til [by 4] (i alt en tur på ca. 15 km).

Jeg kontaktede [Vejhjælp] igen og med henvisning til den foregående hændelse, insisterede jeg kraftigt på bugsering, som herefter blev udført til mit eget værksted. Da vejhjælp kun transporterer én gang pr. hændelse, vurderer jeg, at [Vejhjælp] indirekte erkendte, at første vurdering var forkert.

Mit værksted gjorde mig opmærksom på, at bilen havde lidt skade ved fortsat kørsel. Jeg klagede herefter til [forsikringsformidler], som bad mig i første omgang kontakte [Vejhjælp], hvilket jeg gjorde. De afviste ethvert ansvar og jeg klagede herefter formelt til [forsikringsformidler].

[forsikringsformidler] afviser mit klage med henvisning til, at der alene er tale om 'mekanisk skade'. [forsikringsformidler] nægter at tage ansvar for [vejhjælps] fejlvurdering – trods det faktum, at skadens omfang klart hænger sammen med deres underleverandørs beslutning.

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

103729

Ankenævnet for Forsikring

3.

103729

Påstand:

Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at pålægge [forsikringsformidler] et ansvar for de skader, der opstod som følge af redderens fejlvurdering og manglende bugsering ved første hændelse. Min vurdering understøttes af skriftlig udtalelse fra værksted (se vedlagt).

Begrundelse:

Fejlagtig vurdering af dækningsberettiget driftsstop:

Bilen var teknisk ude af stand til at fortsætte forsvarligt. Der forelå klare symptomer på driftsstop, hvilket også anerkendes i værkstedets faglige vurdering. At bilen kunne bevæge sig nogle kilometer gør ikke ophøret i driftsfunktion mindre dækningsberettiget.

Underleverandøransvar – fejlvurdering fra [vejhjælp]:

Redderens afvisning af bugsering skete i strid med almindelig vejhjælpspraksis, og førte til følgeskader, som ellers kunne være undgået. [forsikringsformidler] hæfter for sine samarbejdspartners ydelser, herunder tekniske fejlskøn.

Rimelig forventning om dækning:

Jeg handlede i god tro og efter vejledning fra forsikringsselskabets autoriserede vejhjælp. I henhold til forsikringsaftalelovens § 52 har jeg overholdt min tabsbegrænsningspligt. Det bør derfor ikke komme mig til skade, at selskabets repræsentant traf en fejlagtig beslutning.

Og jeg anmoder høfligst Forsikringsankenævnet om at afsige kendelse herom.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at [forsikringsformidler] dækker 50% af min værkstedsregning (vedlagt), dvs. kompenserer mig for 7.877,50 kr."

Klageren har i meddelelse af 25/6 2025 bl.a. anført:

"... sagen blev behandlet hos [vejhjælp] fra 7/4 til 2/5, hvor de undersøgte sagen internt og i sidste ende afviste ethvert ansvar og 'sendte' mig tilbage til [forsikringsformidler].

[forsikringsformidler] bad mig i udgangspunktet om at kontakte [vejhjælp]. Derfor har både jeg og [forsikringsformidler] forsikring allerede deres skriftlige udlægning af sagen."

Selskabet har den 4/7 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren gør gældende, at den ydede vejhjælp den 18. og 20. marts 2025, har forårsaget eller forværret skader på bilen, og at Selskabet derfor hæfter erstatningsretligt for 50% af Klagerens værkstedsregning.

Indhentede sagsakter fra [vejhjælp] angiver, at den ydede vejhjælp har fundet sted den 19. og 20. marts 2025, hvorfor Selskabet har lagt disse datoer til grund i det følgende.

Idet tvisten dels vedrører, hvorvidt den ydede vejhjælp ligger inden for rammerne af den gældende forsikringsaftale, og hvorvidt der er grundlag for erstatningsansvar for skader med årsagssam-

menhæng til Klagerens driftstop, vil Selskabet i det følgende redegøre for begge omstændigheder individuelt.

Klager har på skadetidspunktet bilforsikring med tilvalgsdækningen vejhjælp hos [forsikringsformidler] med gældende bilforsikringsbetingelser – Klagers bilag 'Policebetingelser'... (herefter omtalt 'betingelserne').

Inden sagen er blevet indbragt for Ankenævnet, har [vejhjælp] håndteret en reklamationssag fra Klageren angående vejhjælp den 19. marts 2025 – Bilag 1; ligesom sagen er blevet håndteret af Selskabets interne klageafdeling – Bilag 2.

Vejhjælp efter forsikringsaftalen

Vejhjælp den 19. marts 2025

Klagerens bil gik i nødprogram i nærheden af [by 1]. Klager kørte selv til [værksted by 1] og anmodede herefter [vejhjælp] om bugsering til et andet værksted, [by 5 værksted]. Da bilen befandt sig ved et værksted ved anmodningstidspunktet, var situationen undtaget forsikringsdækning, jf. betingelserne nr. 22, Begrænsninger i dækningen, pkt. 2.

Uagtet dette sendte [vejhjælp] en redder til stedet, hvilket må anses for en disposition, der ligger uden for den dækningsberettigede forpligtelse, idet [vejhjælp]-operatøren burde have gjort Klageren opmærksom på, at situationen var undtaget forsikringsdækning, og ikke have sendt en redder til stedet. Dette forhold kan ikke bebrejdes Klageren, og den ydede vejhjælp bør således herefter fortsat leve op til forsikringsaftalen.

Ved fremmøde konstaterede redderen efter gennemgang og tests, at bilen ikke længere var i nødprogram eller gik i nødprogram, når bilen blev startet og testkørt. Redderen vurderede således, at videre kørsel var mulig. Der var således ikke tale om et aktuelt driftstop, hvorfor bugsering med rette blev undladt, jf. betingelserne nr. 22, 1.

Klageren vejledes om, at redderen har vurderet at bilen er trafikmæssig forsvarlig til selv at køre på et værksted, alternativt at indbringe den til det værksted, som bilen allerede var parkeret hos, skulle Klageren ikke ønske at køre videre før reparation.

Det fulde hændelsesforløb er beskrevet i Bilag 3, hvori telefonsamtale mellem [vejhjælp]operatør og Klager; redderens noter fra gennemgang af bilen; samt efterfølgende korrespondance mellem [vejhjælp]-operatør og Klager fremgår.

Vejhjælp den 20. marts 2025

Den efterfølgende dag genindtrådte nødprogrammet under kørsel, og Klager kontaktede [vejhjælp] på ny. Ifølge Klagers egne oplysninger til [vejhjælp] gik bilen i nødprogram efter 5-10 minutters kørsel, hvorefter bilen alene kunne køre med reduceret hastighed (ca. 50 km/t). Bugseringen blev herefter udført fra [sted i by 4], som er beliggende ca. 15 minutters kørsel fra [værksted i by 4] via motorvej, til [by 5 værksted] i overensstemmelse med betingelsernes nr. 22, stk. 1. Den kørte rute samt tidsestimat fremgår af bilag 4.

Det fremgår af Klagers forklaring til [vejhjælp]-operatøren, at hans [familiemedlem] efter at bilen var gået i nødprogram kørte resten af strækningen i nødsporet på motorvejen. [Familiemedlem] har således fortsat kørsel i nødprogram i op til 10 minutter.

Det fulde hændelsesforløb er beskrevet i Bilag 5, hvori telefonsamtale mellem [vejhjælp] operatør og Klager; redderens noter fra gennemgang af bilen; samt afhentnings- og leveringsadresser fremgår.

Det er Selskabets opfattelse, at fortsat kørsel i nødprogram i flere minutter efter fejllens genopståen, er i strid med Klagers tabsbegrænsningspligt, jf. Forsikringsaftalelovens § 52, stk. 1 (bilag 6). Det forhold, at det er Klagerens [familiemedlem] der fører bilen, kan ikke føre til et andet resultat.

Idet vejhjælp kan rekvireres direkte fra motorvejen, er det Selskabets opfattelse at fortsat kørsel i nødprogram bør kategoriseres som groft uagtsomt, hvorved Selskabet ikke kan gøres ansvarlig for de skader, der er foranlediget af den fortsatte kørsel, jf. Forsikringsaftalelovens § 52, stk. 2.

Selskabets eventuelle erstatningsansvar

[Vejhjælps] vurdering og afhjælpning den 19. marts er foretaget efter almindelig praksis og med teknisk undersøgelse af bilen, herunder bilens kølervæske. Det kan ikke lægges til grund, at redderen har handlet groft uagtsomt eller med forsæt, hvilket er en forudsætning for erstatningsansvar ved ydelse af forsikringshjælp, jf. EAL § 19, stk. 2, nr. 1.

I tillæg hertil gør Selskabet gældende, at Klagerens [familiemedlem] selv kører bilen videre i 5-10 minutter, efter bilen er gået i nødprogram den 20. marts og derfor har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt, som beskrevet ovenfor.

Årsagssammenhæng – Driftstop og værkstedsregning

Såfremt Ankenævnet måtte finde, at Selskabet ifalder erstatningsansvar, gøres det gældende, at erstatningsansvaret må begrænses forholdsmæssigt til de komponenter, hvor der foreligger en påviselig årsagssammenhæng mellem den manglende bugsering den 19. marts 2025 og de konkrete komponenter.

Af Klagers bilag 'Faktura ...14' og 'Værkstedsudtalelse' fremgår det, at bilen gik i nødprogram grundet en defekt vandpumpe, hvilket anses for en forudbestående mekanisk fejl, og derfor ikke en følgeskade af videre kørsel i bilen. I tillæg hertil gør Selskabet gældende, at der ikke tilbydes dækning for mekaniske dele under Klagerens kaskoforsikring, jf. betingelserne nr. 5, Forsikringen dækker ikke.

Af Klagers bilag 'Værkstedsudtalelse' fremgår det, at kørsel med defekt vandpumpe kan medføre overophedning af motoren og skade tilstødende komponenter som termostat og pakninger, hvilket Selskabet vurderer konkret omfatter følgende elementer fra Klagers bilag 'Faktura ...14'.

Komponent	Beløb (DKK)	Bemærkning
Termostat	2.084,50	Følgeskade
O-ringe (pakninger)	261,80	Følgeskade
Kølervæske	184,00	Følgeskade
Multiribrem	284,90	Del af drivsystem
Miljøgebyr m.v.	(andel)	Delvis relevant
Arbejdstid	(andel)	Delvis relevant

De øvrige poster, herunder udskiftning af injektor DPF og tandremssæt relaterer sig til almindeligt vedligehold eller urelaterede fejl på bilen, og således uden årsagssammenhæng med det anmeldte driftstop.

Konklusion

På baggrund af ovenstående finder Selskabet, at

- den ydede vejhjælp den 19. og 20. marts er sket i overensstemmelse med forsikringsaftalens bestemmelser.
- Der ikke foreligger grov uagtsomhed eller ansvarspådragende fejl fra [vejhjælp] eller Selskab
- Klageren ikke har varetaget sin tabsbegrænsningspligt og handlet groft uagtsomt ved at fortsætte kørsel i nødprogram i 5-10 minutter
- Et eventuelt erstatningsansvar i givet fald bør begrænses til følgeskader med direkte tilknytning til manglende bugsering den 19. marts 2025."

Klageren har i brev af 17/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Indledning

Jeg har modtaget [forsikringsformidlers] første høringssvar af 4. juli 2025 og afgiver hermed mine bemærkninger til de påstande, selskabet har rejst. Først en afklaring. 1. driftsstop skete d. 18. marts om aftenen, hvor jeg kontaktede [vejhjælp]. Jeg ved ikke hvornår [vejhjælp] ankom, men hvis de angiver 19. marts, så holder jeg mig herefter til denne dato i mit svar nedenfor.

2. Dækningsberettiget driftsstop den 19. marts 2025

Selskabets påstand: Bilen befandt sig ved et værksted ([værksted by 1]) og var derfor ikke dækningsberettiget bugseret, jf. betingelsernes pkt. 22.2. Bemærkning: [værksted by 1] var ikke et værksted i skadehenseende, men blot et kortvarigt opholdssted tæt ved afkørslen. Jeg har aldrig aftalt reparation eller fået teknisk bistand dér. Værkstedet efter mit valg jf. betingelsernes pkt. 22 var hele tiden [by 5 værksted].

3. Fornyet driftsstop og tabsbegrænsning (§52) den 20. marts 2025

Selskabets påstand: Klagerens [familiemedlem] kørte bilen i nødprogram i 5–10 minutter, hvilket udgør groft uagtsomt forsæt til skadebegrænsende forpligtelse. Bemærkning: Bilen blev videreført kortvarigt med reduceret hastighed. Der var en synlig afkørsel fra motorvejen i kort afstand. Det er efter min vurdering ikke groft uagtsomt eller i strid med § 52.

4. Partneransvar for [vejhjælps] fejlvurdering

Selskabets påstand: [vejhjælp] redder har handlet 'efter almindelig praksis' uden grov uagtsomhed, hvorfor [forsikringsformidler] ikke hæfter erstatningsretligt. Bemærkning: Jeg fastholder, at [vejhjælp] redderen lavede et åbenlyst fejlskøn og det medførte endnu et driftsstop og en potentielt en farlig situation på motorvejen. Jeg fulgte deres anvisninger i god tro. [forsikringsformidler] må tage ansvaret for deres underleverandørs fejlskøn.

5. Årsagssammenhæng og afgrænsning af erstatningsansvar

Selskabets påstand: Eventuelt ansvar bør begrænses til 'følgeskader' af manglende bugsering (termostat, O ringer, kølervæske mm.), mens øvrige poster (DPF styreenhed, tandrem) er almindeligt vedligehold. Bemærkning: Jeg anerkender naturligvis, at dele af fakturaen er almindeligt vedligehold. Hvis jeg tager de komponenter som [forsikringsformidler] oplister som 'følgeskade' + 2/3 af timelønnen, så bliver beløbet 8.125,88 kr. Det er under alle omstændigheder et skøn.

Ankenævnet for Forsikring

7.

103729

6. Konklusion og anmodning

Jeg fastholder, at jeg har haft en dækningsberettiget hændelse. Redderens afvisning af bugsering skete i strid med almindelig vejhjælpspraksis, og førte til følgeskader, som ellers kunne være undgået. [forsikringsformidler] hæfter for sine samarbejdspartneres ydelser, herunder åbenlyse fejl-skøn. Jeg har handlet forsvarligt, fulgt angivne instruktioner samt overholdt min tabsbegrænsningspligt.

Anmodning: Jeg ønsker, at [forsikringsformidler] dækker 50% af min værkstedsregning (7.877,50 kr.)."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af udtalelse af 13/6 2025 fra vejhjælp fremgår bl.a.:

"Nedenfor finder I en oversigt over den kommunikation der har været imellem rekvirenten og vagtcentralen d. 19. marts 2025, samt den besked vi har modtaget fra den pågældende [vejhjælp] station i forbindelse med reklamationssagen.

Det er værd at nævne at der også ligger en sag fra d. 20. marts 2025, hvor kunden befinder sig på en ny adresse og oplyser at bilen, har brug for vejhjælp igen. På denne sag bugseres bilen til kundens ønskede adresse.

Kunden ringer ind første gang kl. 16:53 fra telefonnummer: ... til [vejhjælp]. Opkaldet varer til kl. 16:55.

Dette opkald ser ud til at være afbrudt, men det er ikke muligt at vide af hvilken årsag, da det ikke er optaget. Taletiden med operatøren står som 2 sekunder.

Kunden ringer ind igen kl. 16:57 fra telefonnummer: ... Opkaldet varer til kl. 17:04.

Rekvirenten oplyser sit fulde navn og adresse som: ...

Beskrivelse af samtalsindhold:

OP=Operatør

KU=Kunde

KU og OP hilser på hinanden

KU: Jeg skal have flyttet en bil fra [landsdel] til [by 5]

OP beder om nummerpladen og om at KU bekræfter hans hjemmeadresse, hvilket KU efterfølgende gør. OP spørger hvad der er galt hvortil KU svarer:

KU: Altså den vil ikke køre videre og den er gået over på sådan noget nødkørsel, jeg tror det er fordi der ikke er noget kølervæske på. Den kunne lige nøjagtigt trille hen til et værksted ved [by 1 ved landsdel], men jeg vil gerne have den over til min mekaniker i [by 5].

OP: Og hvad har de lavet en vurdering af, at den ingenting kan?

Ankenævnet for Forsikring

8.

103729

KU: Nej de har ikke haft tid til at kigge

OP spørger KU hvor bilen holder, hvortil KU svarer:

KU: Hos [værksted i by 1] og det hedder [adresse]

OP spørger herefter KU hvilken adresse han ønsker bilen til i [by 5], hvortil KU oplyser hans ønskede værksted i [by 5], [by 5 værksted]. OP spørger om KU er til stedet ved bilen i [by 1], hvortil KU svarer at bilforhandleren ved [værksted by 1] har lagt nøglen på venstre forhjul. KU oplyser at vi gerne må hente den i dag, hvortil OP oplyser at den kan hentes inden for de 3 timer, når der er tale om at nøglen ligger ved bilen. OP oplyser også at en transport over [sted] foregår som en samletransport og kan tage op til 3 dage. KU vil gerne have et mere præcist tidsestimat, hvortil OP oplyser at KU kan ringe igen dagen efter for mere information.

OP informerer om at redderen vil tage et kig på bilen derude og hvis de også vurderer at den ikke kan køre videre, så samler de den op. Her svarer KU at hvis redderen er dygtig mekaniker og kan lave den derude, så gør han bare det.

Efter vejhjælpsbetingelserne på aftalen for [forsikringsformidler] er bugsering mellem værksteder ikke tilladt og kunden oplyser selv i første opkald at bilen allerede holder ved et værksted. På aftalen er det også påkrævet at redder skal forsøge at yde vejhjælp på stedet og kan de det, er bugsering ikke dækket. Vi kan konstatere at det er en fejl, at vejhjælpen sendes afsted i første omgang og vi har internt gjort den pågældende leder opmærksom på dette, som vil tage det med videre til operatøren.

Sagen oprettes kl. 17:04 og sendes til [vejhjælpsafdeling], som disponerer sagen til en redder. Det er noteret at nøglen er efterladt ved bilen på venstre forhjul.

Nedbrudsadresse er noteret som: ...

Redderen noterer at de er fremme kl. 17:23

Kommentar fra redder der er ude og yde vejhjælp på stedet d. 19. marts:

Redderen har skrevet, at han havde tester på bilen, og at testeren ikke viste nogen fejlkoder. Der var ikke noget kølevand under bilen, ved vejen eller andre steder. Kølevand i vandbeholder var på maks, motorolie OK, Bremsevæske OK og alle remme OK. Bilen gav derudover ingen fejlmeldinger, lyde eller vibrationer mens den var startet.

Redderen på den første sag fortæller, at ham og kunden ikke har snakket sammen. Han afsluttede sagen som en nødreparation, hvorefter kunden modtog en SMS om dette.

Redderen sender følgende SMS til kunden kl. 17:32:

SMS sendt til ... Kære kunde Du har i dag fået foretaget en nødreparation på din [bilmærke og model], og vi håber, at du er kommet godt videre. Det er vigtigt, både for dig og dit køretøj, at reparationen er varig. Derfor opfordrer vi dig til at kontakte dit værksted for at få kontrolleret årsagen til køretøjets driftstop. Venlig hilsen [vejhjælp].

Kunden ringer igen kl. 18:00 fra telefonnummer: ... Opkaldet varer til kl. 18:16.

Beskrivelse af samtalens indhold:

KU ønsker at vide om hans bil er afhentet. OP finder sagen frem og oplyser at der er foretaget en nødreparation ude på stedet af redderen og bilen stadig står på adressen. OP oplyser til KU at han er blevet gjort opmærksom på at hvis bilen kan nødrepareres, skal han selv hente den. OP spørger KU om det er korrekt at bilen havde nedsat motorkraft, hvortil KU svarer at han ikke er mekaniker. OP spørger derefter om det er korrekt at han ikke kunne speede op, hvortil KU bekræfter. OP informerer om at det er noget bilen kan gøre som beskyttelse, når den melder en fejl. OP tilføjer at der har været en redder ude som har vurderet at bilen godt kan køre videre, men tilbyder også at vi kan kontakte [vejhjælp] stationen for at høre nærmere om hvad redderen har gjort ude på stedet.

OP ringer til [vejhjælpsafdeling].

Stationen oplyser at de ikke har lavet noget på bilen, da den ikke fejlede noget. Bilen går ikke i nødprogram og mangler ikke kølervæske eller vand. Stationen oplyser at redderen har været ude at køre en tur i bilen og den melder ikke nogen fejl og går ikke i nødprogram.

OP vender tilbage til opkaldet med KU.

OP oplyser til KU at redderen ikke har kunne finde nogen fejl på bilen, samt kørt en prøvetur, hvor bilen ikke gik i nødprogram. OP oplyser at KU selv skal hente bilen og vejleder KU til at køre på værksted når det er muligt, for at tjekke om der skulle være fejl på den, men at der aktuelt ikke er nogen fejl på bilen. KU oplyser at han kører på [landsdel], hvor bilen går i nødprogram og han kører den derfor ind på et værksted. KU oplyser at en fra værkstedet kort kigger på den og siger der er noget med kølervæsken som skal laves. OP oplyser til KU at redderen også har tjekket kølervæsken og kan ikke se at der skulle være en fejl her. KU oplyser at han også gerne vil have bilen tjekket på et værksted, men at det skal være hans værksted i [by 5] og at han ikke ønsker at køre fra [landsdel] til [by 5], når bilens lamper lyser. OP spørger KU om det er korrekt forstået at nedbrudsstedet er et værksted, som han selv er kørt på, hvortil KU bekræfter. OP spørger om det er dette værksted der har oplyst at bilen har problemer med kølesystemet, hvortil KU siger at det kunne være en af fejlmulighederne. KU oplyser at værkstedet i [by 1] spurgte ham om de skulle undersøge det nærmere, hvortil han afviser og siger at han gerne vil have den på værksted i [by 5], da det er hans mekaniker.

OP oplyser at redderen er forpligtet til at afhjælpe problemet på stedet hvis muligt, da vi ikke kan bugser en bil, der ikke fejler noget. OP spørger KU om han ved sagsoprettelsen gjorde opmærksom på at bilen allerede holdte ved et værksted, hvortil KU bekræfter at det gjorde han. KU spørger hvad det har med sagen at gøre, hvortil OP forklarer at der kan være særlig dækning når der er tale om bugsering imellem værksteder. KU er utilfreds og mener ikke at man kan bruge vejhjælpen til noget, hvortil OP forklarer at vejhjælpen har været sendt ud, og at redderen har tjekket bilen ud fra den beskrivelse KU har givet og har ikke kunne finde en fejl. KU forklarer at han jo ikke uden grund er kørt ind fra motorvejen og sætter spørgsmålstejn ved om redderen kan være en bedre mekaniker end dem hos [værksted i by 1]. OP informerer om at vedkommende vil undersøge dækningen og vende tilbage og sætter derefter KU på hold.

OP informerer KU om vejhjælpsaftalen ikke dækker bugsering mellem værksteder. OP spørger derefter KU om hvor hurtigt han kunne køre i bilen, da han oplevede problemer og om det var eksempelvis 80 km/t. KU oplyser at han ikke kunne køre særlig hurtigt og slet ikke 80 km/t. OP holder fast i at redderen har været ude og kigge på bilen og har ikke fundet en fejl, samt at

vejhjælpsaftalen ikke dækker bugsering mellem værksteder og at vi ikke kan gøre yderligere. KU oplyser at han ikke ved hvad hans vejhjælpsaftale indebærer og oplyser at han ikke kan bruge det til noget. KU bekræfter at han forstår hvad der er blevet sagt og oplyser at han dagen efter vil ringe til sit forsikringsselskab og spørge hvad man kan bruge vejhjælpen til. OP oplyser at forsikringen også vil holde fast i at bugsering mellem værksteder ikke er dækket. KU informerer om at det er ikke det, der er interessant, men at problematikken er, at redderen ikke finder nogen fejl og derfor ikke vil bugser bilen. OP holder fast i at redderen har lavet en vurdering ude på stedet og oplyser at dette må KU også gerne sige videre, hvis han snakker med forsikringen. OP informerer om at redderen har vurderet at bilen er trafikmæssig forsvarlig til selv at køre på et værksted og alternativt står den allerede på et værksted, hvor KU selv har oplyst at de kan kigge på bilen. OP oplyser at vi ikke har mulighed for at hjælpe yderligere og opkaldet afsluttes."

Af skrivelse af 30/6 2025 fra vejhjælp fremgår bl.a.:

"Kunden ringer til [vejhjælp] fra telefonnummeret: ... kl. 18:46 d. 20. marts 2025. Opkaldet varer til kl. 19:03.

Beskrivelse af samtalens indhold:

KU=Kunde

OP=Operatør

KU oplyser som det første at bilen ikke kan køre og er ved at brænde sammen. KU bekræfter sit fulde navn og hjemmeadresse. KU spørger OP om han kan se at bilen skulle være afhentet dagen forinden, hvortil OP spørger om han allerede har oprettet en sag. KU fortæller at bilen dagen inden stod i [by 1], hvor han måtte køre af motorvejen, fordi bilen var ved at brænde samme. KU oplyser at han ringede til [vejhjælp] og bad om at få bilen fragtet til værksted i [by 5]. KU oplyser at der kom en redder ud og startede bilen, hvorefter bugseringen blev afmeldt og han blev informeret om at bilen godt kunne køre. KU oplyser at hans [familiemedlem] så ville køre bilen til [by 3], men at den nu er strandet i [by 4], da den er ved at brænde sammen. KU gør det klart at han ønsker at få bilen bugseret i dag. KU oplyser at bilen kun kunne køre 40 km i timen og at den gik i nødprogram, samt at da hans [familiemedlem] holder ind i [by 4], så kører motorblæseren på fuld kraft. KU oplyser at han ikke kan forstå hvordan redderen kan have taget en vurdering af at bilen kunne køre. OP spørger om det er korrekt forstået at bilen dagen forinden holdte ved et værksted, hvortil KU bekræfter. KU oplyser at hans [familiemedlem] var på vej til [by 3] og kørte væk fra værkstedet og nu er bilen

stoppet i [by 4]. OP spørger derefter efter en nedbrudsadresse, hvortil KU oplyser nedbrudsadressen. OP spørger derefter hvor bilen ønskes bugseret hen, hvortil KU oplyser værkstedsadressen. OP spørger om KU ønsker at hans [familiemedlem] skal modtage en SMS 15 min inden redder kommer, hvortil KU svarer at hans [familiemedlem] ikke er ved bilen, da hun er indenfor i en ... KU informerer om at redderen bare kan gå ind i ... og finde hans [familiemedlem] når han kommer frem. OP oplyser at redderen ikke vil gå ind i en ... og foreslår at der sendes en SMS i stedet for. KU spørger hvornår redderen regner med at være fremme, hvortil OP svarer at de bestræber sig på at være fremme inden for 1 time. KU oplyser at redderen kan sende en SMS til ham på hans nummer. KU spørger om redderen kan tage bilen med uden en nøgle, hvortil OP afviser. KU spørger om redderen har hans nummer, hvilket OP bekræfter og oplyser at han sender et SMS på det nummer. KU spørger om OP kan vente med at sende redderen afsted til om 1 time, hvortil OP svarer vi kan lave en forudbestilling, som ville være i tidsrummet 20:30-21:30. KU oplyser at det er fordi så kan hans [familiemedlem] bare efterlade nøglen ved bilen. KU bekræfter at han ønsker en

forudbestilling til 20:30 og oplyser at hans [familiemedlem] efterlader nøglen ved venstre forhjul. OP spørger om [familiemedlem] tager direkte hjem, hvortil KU svarer at hun får et lift hjem. OP oplyser at når der er tale om en assistance hvor der ikke er nogle personer der afventer ved bilen, så kan der gå op til 3 timer før redderen kommer frem, da dette betegnes som en nøgletur. KU er indforstået med dette og oplyser at hans [familiemedlem] efterlader nøglen ved bilen. OP og KU aftaler at nøglen efterlades ved venstre fordæk. OP gør KU opmærksom på, at redder skal forsøge at lave en nødreparation på stedet, hvis muligt. KU er utilfreds med dette og oplyser at bilen ikke skal køre længere og at den tur hans [familiemedlem] er kørt i bilen er 'åndsvag'. KU oplyser at han er ligeglad med, hvis nu bilen er kølet ned og godt kan starte igen hvis redderne forsøger på det. KU gør opmærksom på at hvis man så kører i ca. 5 minutter, så overopheder bilen igen og slår over i nødprogram, hvor den kun kan køre 50 km/t. KU oplyser at 'I skal ikke lave det nummer en gang til'. OP gør opmærksom på at det er sådan aftalen er og at redderen skal forsøge at lave bilen på stedet, men at redderen ikke vil bede dem om at køre i bilen, hvis det er uforsvarligt. KU gør opmærksom på, at hvis hans [familiemedlem] kører mere i bilen, så brænder den samme og han vil være nødsaget til at melde det til sin forsikring. KU oplyser at så vil forsikringen spørge om, hvorfor de er kørt i en ødelagt bil og så vil han være nødsaget til at sige at det er redderens vurdering. KU gør opmærksom på at bilen skulle være hentet dagen før og ikke skulle være kørt den tur den lige er kørt. KU tilføjer at bilen bare skal på en ladvogn og hvis der er nogle spørgsmål, skal redderen kontakte KU eller hans [familiemedlem], da den bil ikke kan køre mere. KU oplyser at hvis han igen får en besked om at bilen kunne startes på stedet, så vil han flippe helt ud. KU oplyser at hvis ikke redderen vil hente bilen, så ringer han til forsikringen og opsiger vejhjælpen. KU undskylder for at være oprevet, men oplyser at hans [familiemedlem] havde en meget ubehagelig oplevelse, da hun var nødsaget til at køre på motorvejen i bilen, som kun kunne køre 50 km/t. OP gør opmærksom på, at det er fordi vi skal informere om hvordan vejhjælpsaftalen hænger sammen, men at redderen ikke skal bede dem køre i en bil, der er uforsvarlig at køre i. KU oplyser at det godt kan være at bilen kan starte, når redderen skal komme og hente den og så kan det virke som om alt er i orden, men at efter man har kørt 5-10 minutter, så kan den ikke længere gasse op og overopheder. KU oplyser igen at bilen er ved at brænde sammen. OP spørger om det er korrekt at bilen overopheder, hvortil KU bekræfter og oplyser at der er noget helt galt. OP oplyser at det ikke lyder som om bilen kan køre igen og at han vil gøre redderen opmærksom på at nøglen efterlades på venstre fordæk og gør KU opmærksom på at der kan gå 3 timer inden redderen er fremme. OP oplyser at vedkommende har hvad de skal bruge til at kunne sende sagen, hvortil KU gør opmærksom på, at de havde de også i går. KU går igen opmærksom på at der kan komme en sag ved forsikringen, hvis de spørger ind til hvorfor der er kørt rundt i en bil, som skulle være kommet på værksted fra starten af. KU oplyser at OP skal have dokumentation for at der 2 gange er nægtet at fragte bilen på værksted. Samtalen afsluttes herefter."

Af udateret værkstedsudtalelse fremgår bl.a.:

"Vi har foretaget fejlfinding og reparation af ovennævnte køretøj jf. faktura ... dateret 25. marts 2025.

Ved gennemgangen konstaterede vi en defekt vandpumpe, og at dette havde medført nedsat cirkulation i bilens kølesystem. Dette fører til overophedning af motoren og kan skade tilstødende komponenter som termostat og pakninger. Det er ikke muligt at sige om der er opstået interne skader på motor som først vil vise sig senere.

Det er vores faglige vurdering, at den defekte vandpumpe var skyld i driftstop, da motor blev meget varm under kørsel. At der forelå driftstop, kan der ikke være tvivl om.

Det er ligeledes vores vurdering, at skaderne kunne have været begrænset væsentligt, hvis bilen var blevet bugseret ved første hændelse. Fortsat kørsel i bilen skønnes uforsvarlig.

Den samlede værkstedsregning beløber sig til kr. 15.755, 19 inkl. moms, og inkluderer bl.a. fejlsøgning, tryk test af kølesystem, udskiftning af vandpumpe, termostat. og tilhørende dele."

Af udateret e-mail fra vejhjælp til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har undersøgt sagen og har også haft kontakt til stationen på [landsdel], hvis redder var fremme på første sag.

Jeg har derudover aflyttet de 3 kald, som der har været i forbindelse med vejhjælpen.

Redderen har skrevet, at han havde tester på bilen, og at testeren ikke viste nogen fejlkoder. Der var ikke noget kølevand under bilen, ved vejen eller andre steder. Kølevand i vandbeholder var på maks., motorolie OK, Bremsevæske OK og alle remme OK. Bilen gav derudover ingen fejlmeldinger, lyde eller vibrationer mens den var startet.

Redderen på den første sag fortæller, at i ikke har snakket sammen. Han afsluttede sagen som en nødreparation, hvorefter du modtog en SMS om dette.

Herefter ringede du ind til vejhjælpslinjen.

Det er vigtigt at nævnte, at I selv vælger at køre bilen fra [værksted by 1].

Du bliver ikke bedt om at køre bilen fra [landsdel] til [by 5].

– I opkaldet fra d. 19/3 klokken 18:01 bliver du i stedet informeret, at du ikke vil være dækket for, at vi kommer ud til bilen igen og bugserer den fra [værksted by 1] til dit værksted i [by 5].

-Operatøren forklarer, at bugseringen ikke er dækket, når bilen allerede holder på et værksted. Den første operatør du talte med, var ikke opmærksom på, at det ikke var dækket, og derfor modtog du vejhjælp på første sag.

-Du fortæller at du vil ringe ind til forsikringen dagen efter, hvorefter operatøren svarer at det er du velkommen til.

-Operatøren fortæller at forsikringen dog højst sandsynligt vil sige det samme, som hun gør.

-Herefter nævner du at det med betingelser er én ting, men at redder har vurderet at bilen godt kunne køre, er noget andet.

-Operatøren nævner at du fint kan køre til værksted med den og alternativt står den også på et værksted.

-Operatøren informerer at hun desværre ikke kan hjælpe mere. Jævnfør betingelserne kan hun ikke bugsere bilen fra et værksted til et andet.

Jeg har vendt sagen med vores tekniske support, som informerer at skaden allerede var opstået, da du selv kører fra motorvejen og på værksted første gang.

Derudover vælger din [familiemedlem] at fortsætte kørslen på motorvejen, da bilen igen går i nødprogram, og køre bilen helt til [sted i by 4], trods fare for at dette kan føre til følgeskader.

Stationen har af ovenstående årsager afvist at være ansvarlige for skaderne på bilen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**18. Assistance**

Forsikringen dækker:

1. Assistance ydes ved alle uheld, der forhindrer videre kørsel ved egen hjælp.

Assistance ydes f.eks. ved:

- a. Starthjælp,
- b. Skift af hjul,
- c. Oplukning af bildør
- d. Udlevering af brændstof

2. [Vejhjælp] forsøger at hjælpe dig på stedet, hvis din bil ikke vil starte eller ikke kan køre videre. Lykkes det ikke, tilbyder vi én transport til værksted efter dit eget valg. Eventuelle udleverede reservedele samt brændstof betales kontant af dig.

...

22. Transport

Forsikringen dækker:

1. Hvis dit køretøj er udsat for skade eller driftsstop, transporteres køretøjet til din bopæl eller værksted i samråd med dig. Ved driftsstop/skade ved din bopæl transporteres dit køretøj til værksted efter dit valg. [Vejhjælp] yder én assistance pr. driftsstop/ skade.

Begrænsninger i dækningen:

- Hvis transporten nødvendiggør en bro- eller færgeudgift (f.eks. ved passage af Storebælt), vil du blive opkrævet et gebyr på 200 kr. herfor, som skal betales direkte til [vejhjælp] i forbindelse med transporten.
- Der ydes ikke transport/bugsering mellem værksteder."

Nævnet har fået forelagt faktura af 25/3 2025 på 15.755,19 kr.

Nævnet udtaler:

Klagerens bil gik den 18/3 2025 på nødprogram i nærheden af by 1, hvorefter klageren kørte bilen til et værksted i by 1 og anmodede vejhjælp om at bugsere bilen til et værksted i by 5. Vejhjælp testede bilen den 19/3 2025 og afviste at bugsere bilen, idet redderen vurderede, at

bilen kunne køre. Da klagerens familiemedlem dagen efter kørte i bilen, gik den igen på nødprogram. Familiemedlemmet kørte videre ca. 15 km., hvorefter klageren kontaktede vejhjælp. Vejhjælp bugserede bilen til værksted i by 5. Bilen tog skade af fortsat kørsel. Klageren har fremlagt en værkstedsregning på 15.755,19 kr. Klageren har henvendt sig direkte til vejhjælp, som har afvist erstatningsansvar. Klageren ønsker, at selskabet anerkender, at vejhjælp har handlet ansvarspådragende, og at selskabet på erstatningsretligt grundlag erstatter 7.877,50 svarende til 50 % af klagerens værkstedsregning.

Klageren har anført, at vejhjælp ved første undersøgelse fejlagtigt vurderede, at der ikke var tale om driftsstop og afviste bugsering, hvilket har medført øget omfang af skaden i form af følgeskader. Klageren har anført, at redderens afvisning af bugsering skete i strid med almindelig vejhjælpspraksis. Klageren har anført, at selskabet hæfter for sine samarbejdspartners fejl-skøn. Klageren har anført, at han har overholdt sin tabsbegrænsningspligt, idet han handlede i god tro og efter vejledning fra selskabets autoriserede vejhjælp. Klageren har anført, at værkstedet i by 1 blot var et kortvarigt opholdssted tæt ved afkørsel og ikke et værksted i skadehen-seende. Klageren har anført, at han ikke har aftalt reparation eller fået teknisk bistand ved værkstedet. Klageren har anført, at familiemedlemmet ikke har handlet groft uagtsomt ved at køre videre i bilen efter den gik i nødprogram. Familiemedlemmet kørte videre i nødsporet på motorvej med reduceret hastighed mod en synlig afkørsel i kort afstand.

Selskabet har anført, at klageren ikke var berettiget til vejhjælp, idet bilen befandt sig på et værksted, da klagerens kontaktede vejhjælp, men at den ydede vejhjælp skal leve op til forsik-ringsaftalen. Selskabet har anført, at redderen ikke har handlet groft uagtsomt eller med fort-sæt. Redderens vurdering er foretaget efter almindelig praksis og med teknisk undersøgelse af bilen, herunder kølervæsken. Selskabet har anført, at familiemedlemmet har tilsidesat sin tabs-begrænsningspligt ved grov uagtsomhed ved at køre videre i 5-10 minutter i nødprogram dagen efter. Selskabet har anført, at såfremt nævnet finder, at selskabet ifalder erstatningsansvar, må erstatningsansvaret begrænses forholdsmæssigt til de komponenter, hvor der foreligger en påviselig årsagssammenhæng mellem den manglende bugsering den 19/3 2025 og de konkrete

komponenter. Selskabet har anført, at bilen ifølge værkstedsfakturaen gik i nødprogram på grund af defekt vandpumpe, som er en mekanisk fejl, der ikke er en følgeskade af videre kørsel og i øvrigt ikke dækket af kaskoforsikringen.

Det fremgår af udtalelse af 13/6 2025 fra vejhjælp, at "Beskrivelse af samtals [19/3 2025] indhold: ... [klageren]: Altså den vil ikke køre videre og den er gået over på sådan noget nødkørsel, jeg tror det er fordi der ikke er noget kølervæske på. Den kunne lige nøjagtigt trille hen til et værksted ved [by 1 ved landsdel], men jeg vil gerne have den over til min mekaniker i [by 5] ... OP informerer om at redderen vil tage et kig på bilen derude og hvis de også vurderer at den ikke kan køre videre, så samler de den op. Her svarer [klageren] at hvis redderen er dygtig mekaniker og kan lave den derude, så gør han bare det ... Kommentar fra redder der er ude og yde vejhjælp på stedet d. 19. marts: Redderen har skrevet, at han havde tester på bilen, og at testen ikke viste nogen fejlkoder. Der var ikke noget kølevand under bilen, ved vejen eller andre steder. Kølevand i vandbeholder var på maks., motorolie OK, Bremsevæske OK og alle remme OK. Bilen gav derudover ingen fejlmeldinger, lyde eller vibrationer mens den var startet ... Kunden ringer igen kl. 18:00 ... Beskrivelse af samtals indhold: [Klageren] ønsker at vide om hans bil er afhentet. OP finder sagen frem og oplyser at der er foretaget en nødreparation ude på stedet af redderen og bilen stadig står på adressen. OP oplyser til [klageren] at han er blevet gjort opmærksom på at hvis bilen kan nødrepareres, skal han selv hente den. OP spørger [klageren] om det er korrekt at bilen havde nedsat motorkraft, hvortil [klageren] svarer at han ikke er mekaniker. OP spørger derefter om det er korrekt at han ikke kunne speede op, hvortil [klageren] bekræfter. OP informerer om at det er noget bilen kan gøre som beskyttelse, når den melder en fejl. OP tilføjer at der har været en redder ude som har vurderet at bilen godt kan køre videre, men tilbyder også at vi kan kontakte [vejhjælp] stationen for at høre nærmere om hvad redderen har gjort ude på stedet. OP ringer til [vejhjælpsafdeling]. Stationen oplyser at de ikke har lavet noget på bilen, da den ikke fejlede noget. Bilen går ikke i nødprogram og mangler ikke kølervæske eller vand. Stationen oplyser at redderen har været ude at køre en tur i bilen og den melder ikke nogen fejl og går ikke i nødprogram ... OP spørger [klageren] om det er korrekt forstået at nedbrudsstedet er et værksted, som han selv er kørt på, hvortil [klageren] be-

kræfter. OP spørger om det er dette værksted der har oplyst at bilen har problemer med kølesystemet, hvortil [klageren] siger at det kunne være en af fejlmulighederne. [Klageren] oplyser at værkstedet i [by 1] spurgte ham om de skulle undersøge det nærmere, hvortil han afviser og siger at han gerne vil have den på værksted i [by 5], da det er hans mekaniker. OP oplyser at redderen er forpligtet til at afhjælpe problemet på stedet hvis muligt, da vi ikke kan bugser en bil, der ikke fejler noget ... OP forklarer at vejhjælpen har været sendt ud, og at redderen har tjekket bilen ud fra den beskrivelse [klageren] har givet og har ikke kunne finde en fejl. [Klageren] forklarer at han jo ikke uden grund er kørt ind fra motorvejen og sætter spørgsmålstegn ved om redderen kan være en bedre mekaniker end dem hos [værksted i by 1] ... OP informerer [klageren] om vejhjælpsaftalen ikke dækker bugsering mellem værksteder ... OP holder fast i at redderen har været ude og kigge på bilen og har ikke fundet en fejl, samt at vejhjælpsaftalen ikke dækker bugsering mellem værksteder og at vi ikke kan gøre yderligere ... OP informerer om at redderen har vurderet at bilen er trafikmæssig forsvarlig til selv at køre på et værksted og alternativt står den allerede på et værksted, hvor [klageren] selv har oplyst, at de kan kigge på bilen".

Det fremgår af skrivelse af 30/6 2025 fra vejhjælp, at "Kunden ringer til [vejhjælp] ... kl. 18:46 d. 20. marts 2025 ... [Klageren] oplyser som det første at bilen ikke kan køre og er ved at brænde sammen ... OP gør [klageren] opmærksom på, at redder skal forsøge at lave en nødreparation på stedet, hvis muligt. [Klageren] er utilfreds med dette og oplyser at bilen ikke skal køre længere og at den tur hans [familiemedlem] er kørt i bilen er 'åndsvag'. [Klageren] oplyser at han er ligeglad med, hvis nu bilen er kølet ned og godt kan starte igen hvis redderne forsøger på det. [Klageren] gør opmærksom på at hvis man så kører i ca. 5 minutter, så overopheder bilen igen og slår over i nødprogram, hvor den kun kan køre 50 km/t. ... [Klageren] oplyser at det godt kan være at bilen kan starte, når redderen skal komme og hente den og så kan det virke som om alt er i orden, men at efter man har kørt 5-10 minutter, så kan den ikke længere gase op og overopheder".

Det fremgår af udateret værkstedsudtalelse, at "Ved gennemgangen konstaterede vi en defekt vandpumpe, og at dette havde medført nedsat cirkulation i bilens kølesystem. Dette fører til overophedning af motoren og kan skade tilstødende komponenter som termostat og pakninger. Det er ikke muligt at sige om der er opstået interne skader på motor som først vil vise sig senere.

Det er vores faglige vurdering, at den defekte vandpumpe var skyld i driftstop, da motor blev meget varm under kørsel. At der forelå driftstop, kan der ikke være tvivl om. Det er ligeledes vores vurdering, at skaderne kunne have været begrænset væsentligt, hvis bilen var blevet bugseret ved første hændelse. Fortsat kørsel i bilen skønnes uforsvarlig".

Det fremgår af udateret e-mail fra vejhjælp til klageren, at "Redderen har skrevet, at han havde tester på bilen, og at testeren ikke viste nogen fejlkoder. Der var ikke noget kølevand under bilen, ved vejen eller andre steder. Kølevand i vandbeholder var på maks, motorolie OK, Bremsvæske OK og alle remme OK. Bilen gav derudover ingen fejlmeldinger, lyde eller vibrationer mens den var startet. Redderen på den første sag fortæller, at I ikke har snakket sammen. Han afsluttede sagen som en nødreparation, hvorefter du modtog en SMS om dette. Herefter ringede du ind til vejhjælpslinjen. Det er vigtigt at nævnte, at I selv vælger at køre bilen fra [værksted by 1]. Du bliver ikke bedt om at køre bilen fra [landsdel] til [by 5]. I opkaldet fra d. 19/3 klokken 18:01 bliver du i stedet informeret, at du ikke vil være dækket for, at vi kommer ud til bilen igen og bugserer den fra [værksted by 1] til dit værksted i [by 5]. Operatøren forklarer, at bugseringen ikke er dækket, når bilen allerede holder på et værksted. Den første operatør du talte med, var ikke opmærksom på, at det ikke var dækket, og derfor modtog du vejhjælp på første sag. Du fortæller at du vil ringe ind til forsikringen dagen efter, hvorefter operatøren svarer at det er du velkommen til. Operatøren fortæller at forsikringen dog højst sandsynligt vil sige det samme, som hun gør. Herefter nævner du at det med betingelser er én ting, men at redder har vurderet at bilen godt kunne køre, er noget andet. Operatøren nævner at du fint kan køre til værksted med den og alternativt står den også på et værksted ... Jeg har vendt sagen med vores tekniske support, som informerer at skaden allerede var opstået, da du selv kører fra motorvejen og på værksted første gang".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 18.1.a, at "Assistance ydes ved alle uheld, der forhindrer videre kørsel ved egen hjælp. Assistance ydes f.eks. ved: a. Starthjælp". Det fremgår af punkt 18.2, at "[Vejhjælp] forsøger at hjælpe dig på stedet, hvis din bil ikke vil starte eller ikke kan køre videre. Lykkes det ikke, tilbyder vi én transport til værksted efter dit eget valg". Det fremgår af punkt 22.1, at "Hvis dit køretøj er udsat for skade eller driftsstop, transporteres køretøjet til din bopæl eller værksted i samråd med dig. Ved driftsstop/skade ved din bopæl transporteres dit køretøj til værksted efter dit valg. [Vejhjælp] yder én assistance pr. driftsstop/skade. Begrænsninger i dækningen: ... • Der ydes ikke transport/bugsering mellem værksteder".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet – eller nogen som selskabet er ansvarlige for – har handlet ansvarspådragende.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at vejhjælp har begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med assistancen den 19/3 2025, der kan begrunde, at selskabet er erstatningsansvarlige på erstatningsretligt grundlag for eventuelle følgeskader som følge af familiemedlemmets videre kørsel den 20/3 2025. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at redderen ifølge forsikringsbetingelserne kan forsøge at hjælpe den sikrede med starthjælp på stedet, før vejhjælp tilbyder transport til værksted, og at der ikke er grundlag for at statuere, at redderens vurdering af, at bilen kunne køre videre, var ansvarspådragende set i forhold til de faktiske forhold, som redderen konstaterede, da han undersøgte bilen. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på vejhjælps oplysninger om, at redderen havde tester på bilen, at testeren ikke viste nogen fejlkoder, at der ikke var noget kølevand under bilen, ved vejen eller andre steder, at kølevand i vandbeholder var på maks., at redderen tjekkede motorolie, bremsevæske og alle remme og at bilen ikke gav fejlmeldinger, lyde eller vibrationer, mens den var startet.

Ankenævnet for Forsikring

19.

103729

Nævnet har også lagt vægt på klagerens oplysning om, at bilen først overopheder efter 5-10 minutters kørsel, og at det ikke kan forventes, at redderen prøvekører bilen så længe i en situation, hvor redderens undersøgelser af bilen ikke indikerer nogen fejl.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings