

Ankenævnet for Forsikring

Den 4. februar 2026 blev i sag nr. 104433:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 1/10 2025 har klageren bl.a. anført:

"Vedr.: Klage over Tryg Forsikrings skadeopgørelse, police via [udlejningstjeneste]-leje, bil ...

Jeg ønsker hermed at indgive en formel klage over Tryg Forsikrings håndtering af en skadesag vedrørende en påstået skade på en udlejningsbil, som jeg lejede gennem [udlejningstjeneste] i december 2024.

Min klage drejer sig specifikt om Trygs behandling af skadesopgørelsen:

Manglende proportionalitet i reparationen

Tryg har valgt at udskifte hele sædebetrækket til en pris på 6.871 kr., selvom en professionel reparation af et lille hul kan udføres for ca. 1.500 kr. (dokumentation vedlægges). Jeg mener, at Tryg har en pligt til at vælge den billigste tilstrækkelige løsning.

Spekulativ vurdering af årsag

Trygs taksator har anført, at skaden 'højest sandsynligt' skyldes en hundeklo. Dette er ikke et bevis og kan ikke danne grundlag for en endelig placering af ansvar.

Manglende hensyn til bevisbyrde

Der foreligger ingen sikker dokumentation for, at skaden er opstået i min lejeperiode. Alligevel har Tryg lagt fuldt ansvar på mig som lejer.

På den baggrund mener jeg, at Tryg har handlet urimeligt ved at:

Vælge en uforholdsmæssigt dyr løsning.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104433

Lægge ansvar uden tilstrækkelig dokumentation.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at tage sagen op og pålægge Tryg at frafalde eller reducere kravet i overensstemmelse med en rimelig og proportional udbedring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg anmoder nævnet om at give mig medhold og afvise kravet fra Tryg."

Selskabet har den 22/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren ikke er tilfreds med selskabets opgørelse af skade på en bil, der skete i klagerens lejeperiode.

Det er klagerens opfattelse, at skaden kunne have været udbedret for 1.500 kr. og ikke 6.871 kr., som selskabet har takseret skaden til.

Klageren var som lejer af bil via udlejningstjenesten [udlejningstjeneste] omfattet af [udlejningstjeneste]s almindelige lejevilkår samt forsikringsbetingelserne [udlejningstjeneste] privat biludlejning.

Forsikringsbetingelserne [udlejningstjeneste] privat biludlejning fremlægges som **bilag 1**. Beskrivelse af forsikringsbetingelserne fra [udlejningstjeneste] fremlægges som **bilag 2**. [udlejningstjeneste]s lejevilkår fremlægges som **bilag 3**.

Sagsfremstilling

Klageren lejede den 25. december 2024 en bil igennem tjenesten, [udlejningstjeneste]. I forbindelse med afhentning af bilen gennemgik klageren og udlejeren bilen sammen, og der blev taget fotos af bilen. Herefter blev lejekontrakten underskrevet af både udlejeren og klageren. Af lejekontrakten fremgår:

'25 Dec 18:16

- *No damages reported by the renter'*

Ved afleveringen af bilen den 28. december 2024 kl. 12:36 blev bilen gennemgået udvendigt af udlejeren og klageren.

Lejekontrakten fremlægges som **bilag 4**.

Udlejer kontaktede [udlejningstjeneste] den 29. december 2024 kl. 11:34 og anmeldte, at der var skader på bagsædet. Udlejers anmeldelse af 29. december 2024 fremlægges som **bilag 5**.

[udlejningstjeneste] anmodede den 8. januar 2025 klageren om at lave en skadeanmeldelse.

Klageren oplyste den 9. januar 2025, at han ikke havde kendskab til skaden. Af klagerens mail til [udlejningstjeneste] fremgår blandt andet:

'Jeg har haft min hund i bagsiden, men har ikke lagt mærke til nogle skader.'

'Er det muligt, at jeg vil få en regning, Hvis forsikringsselskab beslutter det var min skyld?'

Ankenævnet for Forsikring

3.

104433

Klagerens mail af 9. januar 2025 til [udlejningstjeneste] fremlægges som **bilag 6**.

[udlejningstjeneste] anmeldte den 17. januar 2025 til selskabet, at der var sket en skade på bagsædet af udlejerens bil. Af [udlejningstjeneste]s mail af 17. januar 2025 fremgår blandt andet:
'Der er desværre sket skade på en lejebil. Det drejer sig om huller/skader på bagsæderne ifm. hund på bagsædet.'

[udlejningstjeneste]s mail af 17. januar 2025 fremlægges som **bilag 7**.

Foto af skaderne på bagsædet fremlægges som **bilag 8**.

Selskabet skrev den 22. januar 2025 til klageren, at selskabet havde modtaget anmeldelsen, og at selvrisiko udgjorde 6.000 kr., der ville blive opkrævet, når selskabet betalte værkstedet. Selskabets mail af 22. januar 2025 fremlægges som **bilag 9**.

Den 20. marts 2025 modtog selskabet taksatorrapport, der gjaldt som faktura fra værkstedet. Taksatorrapporten af 20. marts 2025 er fremlagt af klageren.

På baggrund af taksatorrapporten opkrævede selskabet den 7. april 2025 selvrisikobeløbet på 6.000 kr. hos klageren. Selskabets selvrisikoopkrævning af 7. april 2025 fremlægges som **bilag 10**.

Klageren gjorde den 10. april 2025 indsigelse mod selskabets opkrævning af selvrisiko. Af klagerens mail fremgår blandt andet:
'[udlejningstjeneste] har rengjort bilen i stedet for at anmelde en skade. Jeg har betalt for rengøringen. De skulle have aflyst skade anmeldelsen.'

Klagerens mail af 10. april 2025 fremlægges som **bilag 11**.

Selskabet kontaktede derfor [udlejningstjeneste] ved mail af 14. april 2025 og bad dem redegøre for forløbet i sagen. Selskabets mail af 14. april 2025 fremlægges som **bilag 12**.

[udlejningstjeneste] svarede ved mail af 22. april 2025. Af [udlejningstjeneste]s mail fremgår blandt andet:

'[Klageren] leverede bilen retur med både snavs og kradsmærker, efter der havde været dyr i bilen – han blev således både holdt ansvarlig for skaderne og rengøring.'

[udlejningstjeneste]s mail af 22. april 2025 fremlægges som **bilag 13**.

Selskabet orienterede ved mail af 23. april 2025 klageren om, at [udlejningstjeneste] havde oplyst, at klageren var blevet gjort bekendt med skaderne, og at [udlejningstjeneste] derfor ikke annullerede skadeanmeldelsen. Selskabets mail af 23. april 2025 fremlægges som **bilag 14**.

Klageren oplyste i mail af 6. maj 2025, at han ville gøre indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens mail af 6. maj 2025 fremlægges som **bilag 15**.

I mail af 18. juni 2025 gjorde klageren indsigelse mod selskabets afgørelse. Af klagerens mail fremgår blandt andet:

'Jeg stiller mig stærkt uforstående over for denne vurdering, da jeg på intet tidspunkt observerede nogen skade på bilen. Min hund lå på et tæppe under hele turen, og der var ingen synlig skade udover noget hundehår, som jeg grundigt støvsugede før aflevering.'

Klagerens mail af 18. juni 2025 er fremlagt af klageren.

Selskabet fastholdt sin afgørelse ved mail af 20. juni 2025. Selskabets fastholdelse af 20. juni 2025 er fremlagt af klageren.

Den 2. juli 2025 modtog selskabet kopi af klagerens mail til [udlejningstjeneste]. Klagerens mail af 2. juli 2025 fremlægges som **bilag 16**.

Samme dag anmodede klageren selskabet om en redegørelse for udbedringsmetoden. Af klagerens mail fremgår blandt andet:

'I forlængelse af min tidligere klage vil jeg gerne anmode om en præcis redegørelse for, hvorfor det i denne sag blev vurderet, at en komplet udskiftning af bagsædets betræk var nødvendig, frem for lokal reparation eller lapning, som typisk vil være væsentligt billigere.'

Det fremgår ikke af taksatorrapporten, om der er indhentet en vurdering fra et værksted eller anden dokumentation, der sandsynliggør, at reparation ikke var teknisk mulig eller tilstrækkelig.'

Klagerens mail af 2. juli 2025 er fremlagt af klageren.

Selskabet informerede ved mail af 3. juli 2025 klageren om, at det var udlejer af bilen, der valgte værksted, og at værkstedet i samarbejde med selskabets taksator altid vælger den billigste løsning. Selskabets mail af 3. juli 2025 er fremlagt af klageren.

Herefter hørte selskabet ikke yderligere i sagen, før selskabet den 30. september 2025 kunne konstatere, at selskabet ikke havde modtaget klagerens indbetaling af selvrisiko. Sagen blev derfor forelagt for selskabets fagkonsulent, der foretog en revurdering af sagen. Ved brev af 1. oktober 2025 fastholdt selskabets fagkonsulent selskabets afgørelse. Af fastholdelsen fremgår blandt andet:

'Taksators vurdering

Det er vores taksators vurdering, at skaden højst sandsynligt er sket som følge af at hundens negl har sat sig fast i stoffet, hvorved hullet er opstået.

Vores taksator oplyser, at det er hans vurdering, at det ville have været en del dyrere hvis man skulle have fået en sadelmager til at reparere hullet frem for at udskifte stoffet og det ville hellere ikke kunne laves, så man ikke ville kunne se selve reparationen. Vores taksators job er netop at sikre den bedst mulig reparations mulighed, og sikre at værkstedsudgifterne er i overensstemmelse med skadens omfang. Hvis det havde været muligt at opnå en billigere reparation ved at reparere stoffet frem for at udskifte det, ville han naturligvis have valgt denne løsning.

Du oplyser i din indsigelse, at du ved lejens start konstaterede, at bilens bagsæde allerede havde synlige pletter og slitage, men da der ikke blev stillet krav om at dokumentere bilens indvendige stand, har du ikke taget billeder af dette.'

Selskabets fastholdelse af 1. oktober 2025 er fremlagt af klageren.

Klageren sendte sine bemærkninger til sagen ved mail af 2. oktober 2025. Klagerens bemærkninger er fremlagt af klageren.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, at klageren ikke er tilfreds med selskabets opgørelse af skade på en bil, der skete i klagerens lejeperiode.

Det er klagerens opfattelse, at skaden kunne have været udbedret for 1.500 kr. og ikke 6.871 kr., som selskabets taksator har takseret skaden til.

Først da selskabet fastholdt, at klageren skulle betale selvrisiko, knap seks måneder efter, at klageren blev gjort bekendt med skaden på bilen, nægtede klageren at have lavet skaden på bilen.

Klageren havde lejet bilen igennem [udlejningstjeneste]. Når en person lejer en bil derigennem er der automatisk en ansvars- og kaskoforsikring på den lejede bil hos selskabet, og klageren blev ved bestillingen oplyst om, at der var en standard selvrisiko på 6.000 kr.

Ved udlejningen havde klageren mulighed for at tilkøbe en selvrisikoforsikring, som nedsatte selvrisikoen til enten 1.500 kr. eller 0 kr., men dette undlod klageren.

Af [udlejningstjeneste]s betingelser for privat biludlejning fremgår det blandt andet af punkt 6.2.5, at:

'Lejer er ansvarlig for eventuelle skader på bilen i hele lejeperioden, herunder bilens bortkomst eller hændelige undergang, medmindre Lejer kan påvise, at skaden allerede var til stede på tidspunktet for lejeperiodens start. Hvis der opstår tvivl om, hvorvidt en skade er opstået, mens bilen har været i Lejers varetægt, henvises der til Lejekontrakten.'

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2.3 fremgår blandt andet, at lejer ved alle kaskoskader har en selvrisiko på 6.000 kr. pr. skade, og at beløbet ikke indeksreguleres.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at selskabet er berettiget til at opkræve klageren selvrisikobeløbet på forsikringen for den skade, der skete på bilen i klagerens lejeperiode, og som han i henhold til [udlejningstjeneste]s forsikringsbetingelser er ansvarlig for.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at klageren ubestridt har haft sin hund på bagsædet af bilen.

Selskabet bemærker, at udlejeren indberettede skaden under 24 timer efter afleveringen af bilen, at bilens interiør ikke gennemgås ved afleveringen af bilen, og at bilen ikke havde været i brug i perioden mellem aflevering og konstatering af skaden.

Klageren har desuden støvsuget bilen grundet hundehår, hvorfor det har formodningen for sig, at hunden har bevæget sig udenfor det tæppe, som hunden efter det oplyste havde ligget på.

Ud fra de fremlagte fotos fremgår, at der er tale om en større hund med lange kløer, der vil kunne forårsage skaderne på bagsædet, hvilket stemmer overens med selskabets taksators vurdering af, hvorledes skaden er opstået.

Det forekommer desuden påfaldende, at klageren ad flere omgange, herunder for nævnet, klager over selskabets opgørelse af reparationsudgifterne, hvis klageren vitterligt er af den opfattelse, at skaden ikke var opstået under klagerens lejeperiode.

I den forbindelse skal selskabet henlede opmærksomheden på, at klageren i klageskema til nævnet har anført:

'Min klage drejer sig specifikt om Trygs behandling af skadesopgørelsen:

Manglende proportionalitet i reparationen

Tryg har valgt at udskifte hele sædebetrækket til en pris på 6.871 kr., selvom en professionel reparation af et lille hul kan udføres for ca. 1.500 kr. (dokumentation vedlægges). Jeg mener, at Tryg har en pligt til at vælge den billigste tilstrækkelige løsning.'

Dette understøttes af, at klageren i sin mail af 9. januar 2025, jf. bilag 6, spurgte, om det var muligt at få tilsendt en regning, hvis selskabet vurderede, at skaden var hans skyld.

Selskabet bemærker tillige, at klageren betalte til [udlejningstjeneste] for rengøring af bilen i stedet for, at [udlejningstjeneste] skulle anmelde skaden, jf. bilag 11.

Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har bevist, at skaderne på bagsædet bestod forud for lejeperioden, jf. [udlejningstjeneste]s betingelser for privat udlejning punkt 6.2.5, og at lejeren i lejekontrakten har angivet, at der ikke var skader på bilen ved lejeperiodens start.

Det af klageren anførte om, at han allerede ved lejens start havde konstateret, at der var synlige pletter og slitage, kan ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen, da klageren har skrevet under på, at der ikke var skader ved lejens start, og at klageren i øvrigt ikke kan dokumentere dette. Selskabets taksator har desuden oplyst, at bilens sæder ikke bar præg af slid.

Selskabet har ydermere lagt vægt på, at klageren selv har valgt ikke at købe en forsikring, der kunne have nedsat eller fjernet klagerens selvrisiko, og at det først var efter selskabets fastholdelse af opkrævning af selvrisikoen, at han gjorde indsigelse mod at skulle have forvoldt skaden, det vil sige knap seks måneder efter, at [udlejningstjeneste] gjorde klageren bekendt med skaderne.

For så vidt angår omfanget af skaden skal selskabet bemærke, at skaden er takseret af selskabets taksator, og at det er almindeligt kendt, at forsikringsselskaber generelt har en naturlig interesse i at holde skadeudgifterne nede i det omfang, det forsvarligt kan lade sig gøre.

I nærværende sag var det ikke muligt at udbedre skaden for et mindre beløb end takseret af skaden. Selskabet bemærker, at selskabet gerne havde fået skaden udbedret for et lavere beløb end klagerens selvrisiko idet selskabet således ikke ville have haft en udgift på sagen.

Klageren har gjort gældende, at skaden kunne repareres for 1.500 kr. på baggrund af et skærmpoint fra en hjemmeside. Selskabet bemærker, at det af klageren fremlagte tilbud på reparation er et generelt prisoverslag fra en tilfældig hjemmeside, og at det fremgår, at hvis skaden er større

Ankenævnet for Forsikring

7.

104433

end 2,5 cm, kan man få en online vurdering eller besøge et værksted for et tilbud. Der er dermed ikke tale om et konkret tilbud på reparation af skaden, hvorfor dette ikke bør tillægges værdi.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at det fremgår af taksatorrapporten, at reparationsudgifterne udelukkende vedrører bagsædebetrækket, hvor skaden er.

Taksator har ydermere vurderet, at det ville have været dyrere, hvis hullet skulle repareres fremfor at udskifte stoffet, og at det ikke ville være muligt at lave det, så man ikke kunne se reparationen.

Til støtte for sit synspunkt kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 102.455, hvor klageren gjorde gældende, at skaden på bilen kunne have været repareret for et mindre beløb. Nævnet udtalte:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet selvriskoen på 5.500 kr., under henvisning til, at selskabet har afholdt en skadeudgift, der overstiger selvriskoen.'

'Nævnet finder, at selskabet har bevist, at skaden på bilen ikke kunne udbedres for et beløb, der er mindre end selvriskoen på 5.500 kr., som selskabet har opkrævet af klageren. Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.'

Kendelsen AK102.455 fremlægges som **bilag 17**.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at selskabet er berettiget til at opkræve selvriskobeløbet på 6.000 kr. hos klageren.

Selskabet fastholder således, at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af lejekontrakt af 25/12 2024 fremgår bl.a.:

"25 Dec 18:16

- No damages reported by the renter

...

28 Dec 12:36

- No damages reported by the renter
- No damages reported by the car owner."

Af besked af 29/12 2024 fra udlejer til udlejningstjenesten fremgår bl.a.:

"Vi har registreret 2 kradse skader på bagsædet som ikke var der før kunden lejede bilen."

Ankenævnet for Forsikring

8.

104433

Af klagerens mail af 9/1 2025 til udlejningstjenesten fremgår bl.a.:

"Jeg har faktisk ikke noget kendskab til skaden. Jeg har haft min hund i bagsiden, men har ikke lagt mærke til nogle skader. Er der muligt at få skaden opløst, eller fotos af den?

Jeg har støvsuget grundigt bogsiden fordi min hund har tabt lidt hår, men har ikke set skader. Derfor vil jeg ikke udfylde formularen.

Jeg har raget fotos efter jeg var færdig med rengøring af bilen, hvis der er brug for det.

Er det muligt, at jeg vil få en regning, Hvis forsikringselskab beslutter det var min skyld?"

Af mail af 17/1 2025 fra udlejningstjeneste til selskabet fremgår bl.a.:

"Der er desværre sket skade på en lejebil. Det drejer sig om huller/skader på bagsæderne ifm. hund på bagsædet.

Vi har vedhæftet skadeanmeldelsen og har beriget anmeldelsen nedenfor.

- Registreringsnummer: ...
- Lejeperiode: 25-12-2024 18:00 - 28-12-2024 13:00
- Lejekontrakt: ...
- Nøglefri udlejning: Yes
- Bemærkning til lejekontrakt: Udfyldt på vegne af lejer, grundet manglende anmeldelse.

INFO OM LEJEN

- Udlandskørsel: No
- Ekstra fører: No
- Nedsat selvrisiko: No
- Selvrisiko beløb: 6000"

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

"Arbejds løn i alt 276,00 kr.
Reservedele i alt 5.568,00 kr.
Miljøomk. af arb. løn (1,4%) 3,86 kr.
Fradrag iflg. aftale (6,0%) -350,87 kr.
Momspligtig 5.496,99 kr.
Moms 25,00 % 1.374,25 kr.
I alt inkl. moms 6.871,24 kr.

...

Arbejdsbeskrivelse/omfang

...

Sædehynde bag af-/påmontering

Betræk bagsædehynde af-/påmontering

...

Reservedele

...

BAGSÆDEBETRÆK 5.468,00 kr."

Af klagerens bilag "Skærbillede fra [værksted]" (udateret) fremgår bl.a.:

"REPARATION AF HUL ELLER REVNE I BILENS STOFINTERIØR

Et hul eller en revne i et bilsæde kan skabe stor irritation, da det forringer bilens værdi og helhedsindtryk. Du kan nemt slippe for unødvendige spekulationer omkring et hul i et bil sæde med et besøg hos [værksted]. Vi kan nemlig reparere mindre huller eller revner i bilsæder, gulvmåtter samt andet stofinteriør til en fast overkommelig pris.

SERVICE

Hul eller revne i stofinteriør - maks. 2,5 cm

PRIS

1.500,00 kr.

Alle priser er Inklusive moms."

Af mail af 22/4 2025 fra udlejningstjeneste til selskabet fremgår bl.a.:

"[klageren] leverede bilen retur med både snavs og kradsmærker, efter der havde været dyr i bilen - han blev således både holdt ansvarlig for skaderne og rengøring.

Omfanget er dog ikke voldsomt, så jeg går ikke ud fra det bliver en dyr regning til ham?"

Af udlejningstjenestens beskrivelse på hjemmeside af forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"[udlejningstjeneste]'s lejeforsikring leveres af Tryg og indeholder kasko, ansvar og vejhjælp.

Forsikringen tegnes automatisk, når en leje foretages via [udlejningstjeneste], og forsikringsprisen er indeholdt i [udlejningstjeneste]'s forsikrings- og servicegebyr.

...

Selvrisko

- Lejer har en selvrisko på kr. 6.000 pr. skade.
- Lejer har mulighed for enten at reducere selvriskoen til kr. 1.500 pr. skade eller 0 kr. pr. skade ved at tilkøbe selvrisikoforsikring inden lejens start.

...

Øvrige betingelser

...

Læs vores fuldstændige forsikringsbetingelser grundigt inden udlejning.

- Læs fuldstændige forsikringsbetingelser og vejhjælpsbetingelser: Tryg ([https://tryg.dk/dokumenter/privat/privat-biludlejning-\[udlejningstjeneste\].pdf](https://tryg.dk/dokumenter/privat/privat-biludlejning-[udlejningstjeneste].pdf)).
- Læs faktablad om forsikringen ([https://tryg.dk/dokumenter/privat/faktablad-privatbiludlejning-\[udlejningstjeneste\].pdf](https://tryg.dk/dokumenter/privat/faktablad-privatbiludlejning-[udlejningstjeneste].pdf)).
- Læs forsikringsproduktinformationer ([https://tryg.dk/dokumenter/privat/\[udlejningstjeneste\]produktinformation.pdf](https://tryg.dk/dokumenter/privat/[udlejningstjeneste]produktinformation.pdf)).
- Ved tilkøb af selvrisikoforsikring læs betingelser for selvrisikoforsikring (<https://tryg.dk/dokumenter/partner-erhverv/betingelser-selvrisikoforsikring.pdf>).

- Ved tilkøb af selvriskoforsikring læs produktinformation om selvriskoforsikring (<https://tryg.dk/dokumenter/partner-erhverv/fakta-selvriskoforsikring.pdf>)."

Af udlejningstjenestens forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"§ 3 Forsikring og forsikringskrav

3.1 Alle biler, som udlejes privat via Platformen, skal være dækket af en særlig forsikring som [udlejningstjeneste] har udviklet i samarbejde med Tryg jf. nærmere nedenfor under punkt 3.5.

Forsikringen tegnes automatisk, når en leje foretages via [udlejningstjeneste], og forsikringsprisen er indeholdt i [udlejningstjeneste]s forsikrings- og servicegebyr.

...

3.5 Udlejer og Lejer bør begge gennemgå forsikringsbetingelserne, som kan læses i deres fulde længde her ([https://tryg.dk/dokumenter/privat/privat-biludlejning-\[udlejningstjeneste\].pdf](https://tryg.dk/dokumenter/privat/privat-biludlejning-[udlejningstjeneste].pdf)), inden aftalen om

billeje indgås. Generelt kan det dog oplyses at:

...

- Selvriskoen er 6.000 kr. per skadehændelse. Har Lejer tilkøbt selvriskoforsikring før lejens start, er selvriskoen enten 1.500 kr. eller 0 kr. per skadehændelse alt efter hvilken selvriskoforsikring Lejer har tilkøbt. Selvriskoforsikring skal tilkøbes før lejens start.

...

- Lejer skal betale selvriskoen, hvis der opstår en skade i lejeperioden.

...

6.2.5 Lejer er ansvarlig for eventuelle skader på bilen i hele lejeperioden, herunder bilens bortkomst eller hændelige undergang, medmindre Lejer kan påvise, at skaden allerede var til stede på tidspunktet for lejeperiodens start. Hvis der opstår tvivl om, hvorvidt en skade er opstået, mens bilen har været i Lejers varetægt, henvises der til Lejekontrakten."

Af selskabets forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S...

Forsikringstager er [udlejningstjeneste].

Brugerne af [udlejningstjeneste] er omfattet af forsikringen og dermed sikrede.

...

2.3 Selvrisiko

Selvrisiko ved ansvars- og kaskoskader

Sker der både ansvars- og kaskoskade ved den samme begivenhed, beregner vi selvrisiko som for én skade.

Ved alle ansvars- og kaskoskader samt ved kombineret ansvar/kaskoskade har lejer en selvrisiko på 6.000 kr. pr. skade (indekseres ikke)."

Nævnet udtaler:

Klageren lejede en bil gennem en udlejningstjeneste fra 25/12 2024 til 28/12 2024. Den 29/12 2024 anmeldte udlejer, at der var skader på bilens bagsæde. Klageren er utilfreds med selskabets opgørelse af skaden og med, at selskabet har opkrævet selvrisiko.

Klageren har anført, at skaden kunne have været udbedret for 1.500 kr. og ikke 6.871 kr., som selskabet har takseret skaden til. Klageren har anført, at selskabet har valgt en uforholdsmæssig dyr løsning. Klageren har anført, at der ikke foreligger sikker dokumentation for, at skaden er opstået i lejeperioden.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at skaderne på bagsædet var til stede forud for lejeperioden, at udlejer indberettede skaden under 24 timer efter afleveringen af bilen, at bilens interiør ikke gennemgås ved aflevering af bilen, og at bilen ikke havde været i brug mellem afleveringen og konstateringen af skaderne. Selskabet har anført, at klageren ubestridt har haft sin hund på bagsædet af bilen, at klageren har støvsuget bilen grundet hundehår, hvorfor det har formodningen for sig, at hunden har bevæget sig udenfor det tæppe, som hunden efter det oplyste havde ligget på. Selskabets taksator har oplyst, at bilens sæder ikke bar præg af slid. Selskabet har anført, at klageren har valgt ikke at købe en forsikring, der kunne have nedsat eller fjernet klagerens selvrisiko. Selskabet har anført, at det ikke var muligt at udbedre skaden for et mindre beløb end takseret, og at selskabet gerne havde fået skaden udbedret for et lavere beløb end klagerens selvrisiko, idet selskabet så ikke ville have haft en udgift på sagen. Selskabet har anført, at klagerens tilbud på reparation er et generelt prisoverslag fra en hjemmeside, og at det fremgår, at hvis skaden er større end 2,5 cm, kan man få en online vurdering eller besøge et værksted for et tilbud. Der er dermed ikke tale om et konkret tilbud på reparation af skaden, hvorfor dette ikke bør tillægges værdi. Selskabet har anført, at det fremgår af taksatorrapporten, at reparationsudgifterne udelukkende vedrører bagsædebetrækket. Selskabet har anført, at selskabets taksator har vurderet, at det ville have været dyrere, hvis hullet skulle repareres fremfor at udskifte stoffet, og at det ikke ville være muligt at lave det, så man ikke kunne se reparationen.

Ankenævnet for Forsikring

12.

104433

Det fremgår af besked af 29/12 2024 fra udlejer til udlejningstjenesten, at "Vi har registreret 2 kradse skader på bagsædet som ikke var der før kunden lejede bilen".

Det fremgår af selskabets taksatorrapport af 20/3 2025, at "Arbejds løn i alt 276,00 kr. Reservedele i alt 5.568,00 kr. Miljøomk. af arb. løn (1,4%) 3,86 kr. Fradrag iflg. aftale (6,0%) -350,87 kr. ... I alt inkl. moms 6.871,24 kr. ... Arbejdsbeskrivelse/omfang ... Sædehynde bag af-/påmontering Betræk bagsædehynde af-/påmontering ... Reservedele ... BAGSÆDEBETRÆK 5.468,00 kr."

Det fremgår af mail af 22/4 2025 fra udlejningstjeneste til selskabet, at "[klageren] leverede bilen retur med både snavs og kradsmærker, efter der havde været dyr i bilen - han blev således både holdt ansvarlig for skaderne og rengøring".

Det fremgår af selskabets brev af 22/10 2025 til nævnet, at "Det er vores taksators vurdering, at skaden højst sandsynligt er sket som følge af at hundens negl har sat sig fast i stoffet, hvorved hullet er opstået. Vores taksator oplyser, at det er hans vurdering, at det ville have været en del dyrere hvis man skulle have fået en saddelmager til at reparere hullet frem for at udskifte stoffet og det ville hellere ikke kunne laves, så man ikke ville kunne se selve reparationen".

Det fremgår af klagerens bilag "Skærbillede fra [værksted]" (udateret), at **"REPARATION AF HUL ELLER REVNE I BILENS STOFINTERIØR** Et hul eller en revne i et bilsæde kan skabe stor irritation, da det forringer bilens værdi og helhedsindtryk. Du kan nemt slippe for unødvendige spekulationer omkring et hul i et bilsæde med et besøg hos [værksted]. Vi kan nemlig reparere mindre huller eller revner i bilsæder, gulvmåtter samt andet stofinteriør til en fast overkommelig pris. **SERVICE** Hul eller revne i stofinteriør - maks. 2,5 cm **PRIS 1.500,00 kr.**".

Det fremgår af udlejningstjenestens forsikringsbetingelser, at "Alle biler, som udlejes privat via Platformen, skal være dækket af en særlig forsikring som [udlejningstjeneste] har udviklet i

samarbejde med Tryg ... Forsikringen tegnes automatisk, når en leje foretages via [udlejnings-tjeneste] ... Udlejer og Lejer bør begge gennemgå forsikringsbetingelserne, som kan læses i deres fulde længde her ... inden aftalen om billeje indgås. Generelt kan det dog oplyses at: ... Selvriskoen er 6.000 kr. per skadehændelse. Har Lejer tilkøbt selvriskoforsikring før lejens start, er selvriskoen enten 1.500 kr. eller 0 kr. per skadehændelse alt efter hvilken selvriskoforsikring Lejer har tilkøbt. Selvriskoforsikring skal tilkøbes før lejens start ... Lejer skal betale selvriskoen, hvis der opstår en skade i lejeperioden ... Lejer er ansvarlig for eventuelle skader på bilen i hele lejeperioden ... medmindre Lejer kan påvise, at skaden allerede var til stede på tidspunktet for lejeperiodens start. Hvis der opstår tvivl om, hvorvidt en skade er opstået, mens bilen har været i Lejers varetægt, henvises der til Lejekontrakten".

Det fremgår af selskabets forsikringsbetingelser, at "Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil ... Ved alle ansvars- og kaskoskader samt ved kombineret ansvar/kaskoskade har lejer en selvrisiko på 6.000 kr. pr. skade".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at skaderne på bagsædet var til stede forud for lejeperioden. Nævnet har som sagen foreligger oplyst ikke grundlag for at statuere, at skaden på passende måde kunne udbedres for et beløb, der er mindre end selvriskoen på 6.000 kr. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har opkrævet selvrisiko på 6.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har rapporteret skader ved lejeperiodens begyndelse, at udlejeren har indberettet skaden på bagsæde under 24 timer efter afleveringen af bilen, og at selskabets taksator har vurderet, at "det ville have været en del dyrere hvis man skulle have fået en saddelmager til at reparere hullet frem for at udskifte stoffet og det ville hellere ikke kunne laves, så man ikke ville kunne se selve reparationen".

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har haft sin hund på bagsædet af bilen, og at selskabets taksator har vurderet, at skaden "højst sandsynligt er sket som følge af, at hundens negl

Ankenævnet for Forsikring

14.

104433

har sat sig fast i stoffet". Det fremgår af mail af 22/4 2025 fra udlejningstjeneste, at klageren "leverede bilen retur med både snavs og kradsmærker, efter der havde været dyr i bilen - han blev således både holdt ansvarlig for skaderne og rengøring".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har fremlagt et generelt prisoverslag fra en hjemmeside på en reparation af "Hul eller revne i stofinteriør - maks. 2,5 cm til 1.500 kr.".

Nævnet bemærker, at selskabet har dækket en reparationsudgift, der er højere end selvriskobeløbet, hvorfor selskabet ifølge forsikringsbetingelserne kan opkræve den fulde selvrisiko hos klageren.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings