

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. maj 2026 blev i sag nr. 104571:

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 22/10 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har haft brænd på min bil. Da jeg melder til forsikringen, går det ret fint med behandlingen af skaden osv. når jeg når langt i sagen og skal snakke pris med en taksator, bliver vi enige om en beløb der hedder 65.000,- og pengene vil blive overført til min konto i løbet af par dage. Og sagen var lukket.

Men efterfølgende får jeg på mail at sagen er overført videre til en over taksator. Og de vil aldrig gå videre med sagen da de gang på gang mener at de mangler oplysninger fra mig, selvom jeg har hver evig eneste gang sendt alt hvad de har bedt om!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at nå retfærdighed, og få nogle penge for min bil som forsikringen havde dækket!"

Selskabet har den 17/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at betale erstatning for klagerens bil.

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

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en kaskoforsikring på forsikringsbetingelserne 2203. Forsikringsbetingelserne 2203 fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren kontaktede selskabet den 7. august 2023, da hun ikke kunne forstå, at hendes bilforsikring var blevet afmeldt pr. 24. juli 2023. Klageren oplyste, at hendes bil var brændt den 2. august

2023, og at hun havde overtaget bilen cirka to uger forinden. Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag 2**.

Den 11. august 2023 videresendte klageren en mail fra [autoophugger] om, at de ved en fejl var kommet til at afmelde klagerens nummerplader. Klagerens mail af 11. august 2023 fremlægges som **bilag 3**.

Under telefonsamtale den 15. august 2023 oplyste klageren, at hun ikke kendte årsagen til branden, men at deres carport også var brændt – nogle få dage forinden. Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag 4**.

Sagen blev den 15. august 2023 overdraget til selskabets skadespecialist med henblik på en grundigere gennemgang på baggrund af, at bilen var brændt kort tid efter indtegnning.

Under telefonsamtale med klagerens kæreste, der havde været fører af bilen, den 23. august 2023 oplyste han, at han kom kørende alene hjem fra ... den 2. august 2023 mellem kl. 00-00:30. Da han var fem minutter fra sin bopæl, begyndte der at komme røg ud af bilen. Han tænkte, at det måske var køleren, så han ville lige køre hjem og så kontakte en mekaniker.

Da der begyndte at komme meget røg, holdt føreren ind til siden, steg ud af bilen og gik et par hundrede meter væk. Han så små flammer og ringede derfor 1-1-2.

Ingen biler stoppede op for at hjælpe.

Føreren af bilen oplyste, at han boede sammen med klageren.

Selskabets skadespecialist forholdt ham, at klageren og føreren havde forskellige adresser. Føreren oplyste, at han boede og havde adresse begge steder. Foreholdt, at det ikke er muligt at have folkeregisteradresse to steder, oplyste føreren, at han ikke boede på klagerens adresse.

Årsagen til, at føreren kørte i klagerens bil, var, at føreren ikke selv havde en bil. Foreholdt, at føreren stod til at have en [anden bil], oplyste føreren, at den skulle være ophørt flere måneder forinden, og at den brændte bil var den eneste bil, som han og klageren havde sammen.

Adspurgte hvor længe føreren havde kørt, inden han opdagede, at der var noget galt, oplyste føreren, at han havde kørt i 10-15 minutter, og at han kørte 80-90 km/t.

Selve branden startede under kølerhjelmene. Det startede med røg, som han kunne se under motorhjelmene.

Skadespecialisten spurgte, om bilen mistede fart, da han opdagede røgen, hvilket føreren bekræftede.

Fra føreren opdagede røg, til han steg ud af bilen, gik der et par minutter, og fra føreren steg ud af bilen, til der kom flammer, gik der yderligere 1-2 minutter.

Føreren forsøgte at ringe til klageren, men hun tog ikke telefonen.

Ankenævnet for Forsikring

3.

104571

Adspurgt til, hvem der fik bilen flyttet, oplyste føreren, at det var klageren. Det var tillige klageren, der kørte mest i bilen, men når taksatoren ringede, skulle han ringe til føreren.

Resume af telefonsamtalen fremlægges som **bilag 5**. Samtalen er optaget og kan på nævnets forlangende fremlægges.

Selskabet modtog politirapport den 7. september 2023. Af politirapporten fremgår blandt andet:
*'Branden var slukket, men indsatsleder brand ønskede politiets tilstedeværelse pga. mistænkelig omstændigheder på stedet.
Ved ankomst til stedet kl. 0120 traf vi anmelder, brandvæsenet, flere forbipasserende samt tre pressefolk.
Indsatsleder brand oplyste, at han for ca. en uge siden var til brand på anmelders bopæl i ..., hvor der opstod brand i garagen. Nu brændte anmelders bil, hvilket var anden brand inden for en uge, som anmelder var involveret i.'*

Af afhøringsrapporten af føreren af bilen fremgår blandt andet:
*'Afhørte forklarede, at han kørte alene i bilen.
Afhørte forklarede, at han pludselig hørte et brag fra motorhjelm, og der kom røg ud af motorhjelm. Efter kort tid kom der også røg i kabinen, hvorfor han holdt ind til siden. Her efter gik afhørte ud af bilen og kunne se, at der var små flammer under motorhjelm.
Afhørte forklarede, at han her efter ringede til brandvæsenet.'*

Politirapporten fremlægges som **bilag 6**.

Klageren oplyste telefonisk til os den 29. september 2023, at hun vidste, hvor bilen stod.

Ved kontakt til kommunen oplyste kommunen, at de havde flyttet bilen, fordi den stod til gene for trafikken. De havde forgæves forsøgt at kontakte klageren, men de ville gerne have dækket udgiften til flytning af bilen. Telefonnotat af 29. september 2023 fremlægges som **bilag 7**.

Selskabets taksator fastsatte ved mail af 6. november 2023 værdien af klagerens køretøj inkl. autostole og hjul til 60.000 kr. Af taksators mail fremgår blandt andet:

'Som vi aftalte pr. mail, bekræfter jeg hermed, at vi har værdisat dit brændt køretøj til 60.000.- kr. alt. Inkl. (autostole/hjul. Og andet der måtte have været i bilen.) før fradrag af evt. selvrisko og pant. (OBS. Skadebehandler har taget forbehold i sagen, dette kan skyldes at de ikke er færdig med at behandle sagen, eller de venter på nogle oplysninger. Spørgsmål vedr. dette forbehold skal rettes til skadebehandler.'

Taksators mail af 6. november 2023 fremlægges som **bilag 8**.

Efter en længere dialog tilbød blev værdien af klagerens bil fastsat til 65.000 kr. den 9. november 2023. Taksators mail af 9. november 2023 samt den forudgående mailtråd fremlægges som **bilag 9**.

Under telefonsamtale den 22. november 2023 med selskabets skadekonsulent oplyste klageren, at klageren lå og sov kl. 1, da hendes [familiemedlem] ringede og fortalte, at klagerens [barn] var meget varm.

Klageren ringede derefter til føreren af bilen og spurgte, om han kunne køre hende. Klageren og føreren kørte til ... hos [familiemedlem] og hentede deres [barn], hvorefter de kørte mod klagerens bopæl.

Undervejs hørte de en høj lyd fra motoren, og et par sekunder efter var der flammer. Ilden bredte sig meget hurtigt, og bilen udbrændte i løbet af et par minutter. Klageren, føreren og deres datter nåede kun lige ud af bilen.

Inden for få minutter ringede klageren til 1-1-2.

Klageren ringede til sin nabo, ..., der kom og hentede klageren og klagerens [barn].

Føreren af bilen blev tilbage og talte med Politiet.

Førerens ven, ..., kom tilfældigt kørende forbi, efter at bilen var gået i brand, og det var [ven], der havde ringet efter politiet. Føreren af bilen havde ringet til klageren, efter hun var kommet hjem, men klageren havde ikke besvaret opkaldet.

Resume af telefonsamtalen fremlægges som **bilag 10**. Samtalen er optaget og kan fremlægges på nævnets forlangende.

Selskabet udbad sig efterfølgende yderligere oplysninger til brug for vurdering af sagen. Selskabets brev af 22. november 2023 fremlægges som **bilag 11**.

Klageren meddelte den 12. december 2023, at det ikke gavnede sagen at tale med vidner. Klagerens mail af 12. december 2023 fremlægges som **bilag 12**.

Ved mail af 12. december 2023 fastholdt selskabet med henvisning til forsikringsaftalelovens § 22, at klageren skulle indsende de udbedte oplysninger til brug for vurdering af sagen. Selskabets mail af 12. december 2023 fremlægges som **bilag 13**.

Efter en længere dialog med klagerens (nu tidligere) repræsentant omkring telemastdata, modtog selskabet dele af de udbedte oplysninger fra klagerens tidligere repræsentant ved mail af 3. maj 2024. Klagerens tidligere repræsentants mail af 3. maj 2024 fremlægges som **bilag 14**.

Den 6. maj 2024 modtog selskabet yderligere oplysninger fra klagerens tidligere repræsentant, herunder fire videoer, hvor der i baggrunden kan høres, hvad selskabet antager, er to mænd tale. Videoerne fremlægges som **bilag 15-18**.

Selskabet modtog opkaldsliste fra klagerens tidligere repræsentant den 4. juni 2024. Selskabet fremlægger for nuværende ikke opkaldslisten, da de opkald, der fremgår af listen, ikke er relevante for sagen. Opkaldslisten kan dog fremlægges på nævnets forlangende.

Klageren kontaktede selskabet telefonisk den 25. september 2024. Klageren oplyste igen, at hendes eksmand havde været alene i bilen.

Selskabets skadekonsulent foreholdt klageren, at hun tidligere havde oplyst, at hun var med i bilen, hvortil klageren oplyste, at eksmanden havde været alene i bilen, men havde ringet til klageren, så hun gik derhen, efter at føreren havde ringet. Klageren gik hjem ude fra skadestedet, da hun kun boede et minut væk. Hun var gået tilbage til børnene igen, før brandvæsenet kom til stedet.

Resume af telefonsamtalen fremlægges som **bilag 19**. Telefonsamtalen er optaget og kan fremlægges på nævnets forlangende.

Herefter fulgte en længere dialog omkring indhentelse af telemastdata, hvor selskabet ad flere omgange vejledte klageren og klagerens tidligere repræsentant om, hvorledes telemastdata kunne indhentes fra klagerens teleselskab, og om hvor længe teleselskaberne gemmer dataene.

Ved mail af 4. november 2024 anmodede klagerens tidligere repræsentant om, at selskabet traf afgørelse uden telemastdataene. Klagerens tidligere repræsentants mail af 4. november 2024 fremlægges som **bilag 20**.

Selskabet afviste dækning for den anmeldte brandskade ved brev af 17. januar 2025. Selskabets afvisning af 17. januar 2025 fremlægges som **bilag 21**.

Klagerens tidligere repræsentant gjorde ved mail af 28. februar 2025 indsigelse til selskabets klageansvarlige afdeling. Klagerens tidligere repræsentants indsigelse af 28. februar 2025 fremlægges som **bilag 22**.

Den klageansvarlige afdeling fastholdt selskabets afgørelse ved mail af 3. april 2025. Selskabets fastholdelse af 3. april 2025 fremlægges som **bilag 23**.

I mail af 8. april 2025 gjorde klagerens tidligere repræsentant fornyet indsigelse mod selskabets afgørelse.

Selskabets klageansvarlige afdeling fastholdt sin stilling til sagen ved mail af 14. april 2025. Indsigelsen af 8. april 2025 og fastholdelsen af 14. april 2025 fremlægges som **bilag 24**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, hvorvidt selskabet er forpligtet til at betale erstatning for klagerens bil.

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

Af forsikringsaftalelovens § 22 fremgår:

'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegiven-

heden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.'

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 hendes bil er opstået ved en dækningsberettigende brandskade. Selskabet fastholder således sin afgørelse.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at der er afgivet divergerende forklaringer til henholdsvis politiet og selskabet ad flere gange, og selskabet vanskeligt kan vide, hvilken forklaring, der er den korrekte.

Selve hændelsesforløbet fremstår så særegent, at selskabet vanskeligt kan lægge dette til grund.

Det er selskabets opfattelse, at de divergerende forklaringer stiller klageren i en bevismæssigt vanskelig situation, ligesom oplysningerne er så forskellige, at det efter selskabets opfattelse er betænkeligt at lægge til grund, at klageren har været udsat for en dækningsberettigende brandskade.

Der er usikkerhed om, hvorvidt klageren var til stede i bilen, da branden brød ud.

Ligeledes er der afgivet modstridende forklaringer om, hvem der kontaktede politiet.

Der er desuden afgivet divergerende forklaringer om, hvem der har flyttet bilen fra skadestedet.

Efter selskabets opfattelse – samstemmende med politiets – forekommer det desuden yderst påfaldende, at føreren af bilen under en uge forinden havde anmeldt en omfattende brandskade på sin bopæl.

Det forekommer ydermere påfaldende at lægge til grund, at klageren skulle kunne gå fra sin bopæl til skadestedet på et minut, når selskabet rent objektivt må konstatere, at der var mere end to km mellem klagerens bopæl og skadestedet, ligesom at klageren skulle være nået tilbage til børnene, inden brandvæsenet kom til stedet.

Selskabet bemærker desuden, at de af klageren fremlagte videosekvenser alle er korte, ligesom metadata ikke viser optagelsesdatoen. Klippene fremstår redigeret (afkortet), ligesom det fremgår af videoerne, at der var flere – antageligt - mænd til stede, der talte sammen, hvilket står i mod-sætning til førerens forklaring om, at han var alene på stedet.

Det er selskabets opfattelse, at det sætter klageren i en bevismæssig vanskelig situation, at hun på trods af gentagne opfordringer om at indsende teledata, der kunne have hjulpet med at redegøre for klagerens færden på den angivne skadedata, ikke har gjort dette. Efter selskabets opfattelse har dette været nødvendigt henset til de divergerende forklaringer om klagerens færden, jf. forsikringsaftalelovens § 22.

I den forbindelse bemærker selskabet desuden, at der gik over fem måneder, før selskabet modtog klagerens samtykkeerklæring.

Selskabet har fortsat ikke modtaget de udbedte kontaktoplysninger på førerens ven,... Det er således ikke muligt for selskabet at få bekræftet klagerens forklaring.

Ydermere må selskabet konstatere, at klagerens angivne ven, ..., har samme mellem- og efternavn som føreren af bilen, ligesom hun bor mere end 200 km fra klagerens adresse. Af de modtagne opkaldsdata fremgår ikke opkald til [klagerens ven].

Til støtte for sine synspunkter kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 102109, hvor klageren anmeldte en brandskade på sin bil. Klageren, ægtefællen og to vidner havde afgivet divergerende forklaringer omkring hændelsesforløbet, ligesom teledata ikke stemte overens med klagerens forklaring. Nævnet udtalte blandt andet:

'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. Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens, ægtefællens og kammeraternes divergerende forklaringer om hændelsesforløbet omkring skadetidspunktet, og at ægtefællens teledata ikke stemmer overens med forklaringerne.'

Kendelsen AK102109 fremlægges som **bilag 25**.

Selskabet skal i relation til ovennævnte kendelse bemærke, at klageren ikke har ville medvirke til sagens oplysning ved at indsende teledata eller kontaktoplysninger på førerens ven ..., hvorfor selskabet har været afskåret fra at medtage et eventuelt vidneudsagn i sagen fra [førerens ven], og fra at få bekræftet klagerens oplysninger om sin færd via teledata.

Afslutningsvist bemærker selskabet, at det af klagerens tidligere repræsentant anførte om, at selskabet har givet dækningstilsagn i taksators mail af 8. november 2023, kan ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen.

Det er selskabets opfattelse, at det klart fremgår af korrespondancen mellem taksator og klageren, når denne læses som en helhed og uden ikke for kontekst, at selskabet har taget forbehold i sagen.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren har afgivet divergerende forklaringer i en sådan grad, at selskabet dels ikke kan have tillid til klagerens anmeldelse, ligesom det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hendes bil er brændt ved en dækningsberettigende brandskade.

Selskabet fastholder derfor sin afgørelse af sagen."

Klageren har i brev af 14/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg indgiver hermed et samlet supplerende indlæg i sagen mod Tryg Forsikring A/S vedrørende brandskade på bil samt efterfølgende brandskade på carport/bygning.

1. Indledende bemærkninger

Tryg har afslået dækning under henvisning til, at jeg efter selskabets opfattelse ikke har løftet bevisbyrden for, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, idet selskabet lægger afgørende vægt på såkaldt divergerende forklaringer og påstået manglende medvirken.

Jeg bestrider dette og skal anmode Ankenævnet om at lægge vægt på, at Trygs afgørelse i det væsentlige beror på vurderinger af troværdighed og indicier – ikke på objektive eller tekniske beviser for forsæt eller grov uagtsomhed.

2. To adskilte hændelser – to forskellige risici

Der er tale om to separate hændelser:

- bilbrand
- brand i carport/bygning

Hændelserne vedrører forskellige genstande og risikoprofiler og er indtruffet på forskellige tidspunkter. At de tidsmæssigt ligger relativt tæt kan ikke i sig selv føre til en samlet formodning om forsæt eller udelukke forsikringsdækning.

3. Politimæssig undersøgelse og manglende teknisk bevis

Begge brande har været undersøgt af politi og brandmyndigheder. Jeg er ikke sigtet i forbindelse med nogen af hændelserne.

Tryg henviser ikke til nogen teknisk brandundersøgelse eller konkrete fund, der dokumenterer, at brandene er påsat forsætligt eller opstået som følge af grov uagtsomhed. Afgørelsen hviler således ikke på tekniske beviser for brandårsagen.

4. Divergerende forklaringer – baggrund og forklaring

Det er korrekt, at der i sagen forekommer uoverensstemmelser i visse forklaringer.

Disse er imidlertid afgivet under ekstraordinære forhold.

På tidspunktet for Trygs afhøringer befandt både jeg og min ægtefælle os i en særdeles belastende situation efter på kort tid at have mistet en nyindkøbt bil ved brand og kort herefter fået vores carport og bolig ramt af brand.

Under en telefonisk samtale med Trygs skadecenter, der varede over tre timer, blev jeg gentagne gange presset med spørgsmål om privatøkonomi og krav om udlevering af min arbejdsgivers kontaktoplysninger. Samtalen oplevedes som stærkt pressende. Som følge heraf blev jeg stresset, rystende og havde vanskeligt ved at bevare overblik. Eventuelle upræcise eller uenslydende oplysninger skyldes disse forhold og ikke urigtige hensigter.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at tillægge større vægt til skriftlige oplysninger, objektive forhold og myndighedsrapporter frem for telefoniske udsagn afgivet under betydelig psykisk belastning.

5. Teledata, video og vidner

Tryg tillægger det betydning, at fremlagte videoklip er korte, samt at der efter selskabets opfattelse ikke foreligger fuldstændig teledata eller tredjemandsbekræftelser.

Jeg har fremsendt alt materiale, som selskabet konkret har anmodet om, og har løbende samarbejdet om sagens oplysning. Manglende tredjemandsudtalelser eller kontaktoplysninger kan ikke sidestilles med manglende medvirken og kan ikke anvendes som bevis for forsæt. Teledata og video dokumenterer ikke brandstiftelse, men anvendes alene indicielt i Trygs vurdering.

6. Bevisbyrde

Jeg har dokumenteret, at der er indtruffet en skade i forsikringstiden. Såfremt Tryg ønsker at afvise dækning under henvisning til forsæt eller grov uagtsomhed, påhviler det selskabet at føre bevis herfor.

Dette er efter min opfattelse ikke sket.

7. Sammenfatning

Trygs afgørelse bygger primært på:

- indicier
- fortolkning af stressprægede forklaringer
- antagelser baseret på timing

Der foreligger derimod:

- ingen teknisk dokumentation for brandstiftelse
- ingen sigtelse
- ingen objektive beviser for forsæt eller grov uagtsomhed

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at tilsidesætte Trygs afgørelse og give medhold i, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 2/8 2023 fremgår bl.a.:

"Anmeldelsesdato/klokkeslæt

Onsdag den 02. august 2023 kl. 00.42

...

Sagens genstand

Bilbrand: [bil] delvis udbrændt. Voldsomme brandskader i motorrum og kabine. Anmelder påstod selvantændelse under kørsel. Bilen købt for 14 dage siden for 38.000 kr. Ingen forsikring på køretøjet og nummerplader var afmeldt. Særskilte sager oprettet.

...

Vagtcentralen sendte den 2. august 2023 kl. 0107 pb. ... og jeg i patruljebil ... til brand i køretøj. Branden var slukket, men indsatsleder brand ønskede politiets tilstedeværelse pga. mistænkelig omstændigheder på stedet.

Ved ankomst til stedet kl. 0120 traf vi anmelder, brandvæsnet, flere forbipasserende samt tre pressefolk.

Ankenævnet for Forsikring

10.

104571

Indsatsleder brand oplyste, at han for ca. en uge siden var til brand på anmelders bopæl i ..., hvor der opstod brand i garagen. Nu brændte anmelders bil, hvilket var anden brand inden for en uge, som anmelder var involveret i.

Vagtcentralen bekræftede brandundersøgelse ..., hvor der opstod brand indvendigt i garagen. Familien i huset var ikke selv anmeldere på forholdet.

Pb. ... henvendte sig til anmelderen, der blev vurderet egnet til afhøring og afhørt til sagen, jf. særskilt afhøringsrapport.

Anmelder påstod, at bilen var selvantændt under kørslen.

Pb. ... optog fotos, jf. vedlagte fotomappe.

Køretøjet var afmeldt den 24. juli 2023, hvilket anmelder påstod, at han ikke var klar over. Anmelder oplyste, at køretøjet var forsikret hos Tryg Forsikring, men da han ville rekvirere vejhjælp til stedet, oplyste Tryg Forsikring, at forsikringen var ophørt den 28. juli 2023.

Særskilte sager om manglende registrering og manglende forsikring oprettet.

Jeg søgte efter beholdere, der kunne have indeholdt brandbar væske i området samt i haverne til ..., men fandt intet med interesse for sagen i haverne eller i skraldespandene ved villaer samt ved busstoppested.

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at branden kunne være opstået i motorrummet omkring batteriet, hvorefter ilden havde spredt sig ind i kabinen, der var voldsomt udbrændt. Bagagerummet var intakt, men ruderne tilsødede. Der var ikke reddet noget ud af køretøjet. Barnestole stod på bagsædet med voldsomme brandskader og reservehjul lå i bagagerummet.

Der var en åben plastikvandflaske i flaskeholderen i kabinen, der var ingen lugt af brandbare væsker fra flasken, der kun var smeltet i toppen.

Der blev ikke fundet yderligere med interesse for sagen.

Vi kørte fra stedet kl. 0210."

Af politiets afhøringsrapport af 2/8 2023 fremgår bl.a.:

"Afhøring begyndte

Onsdag den 02. august 2023 kl. 01.30

Afhøring blev afsluttet

Onsdag den 02. august 2023 kl. 01.40

...

Afhørte forklarede, at han kørte alene i bilen.

Ankenævnet for Forsikring

11.

104571

Afhørte forklarede, at han pludselig hørte et brag fra motorhjelm, og der kom røg ud af motorhjelm. Efter kort tid kom der også røg i kabinen, hvorfor han holdt ind til siden. Her efter gik afhørte ud af bilen og kunne se, at der var små flammer under motorhjelm.

Afhørte forklarede, at han her efter ringede til brandvæsenet.

Adspurgte vedr. hvorfor tankdækslet ikke var skruet på, forklarede afhørte, at han havde tanket brændstof på [tankstation], hvorfor han havde glemt at skrue den på. Afhørte forklarede, at han tit glemte at skrue den på. Afhørte forklarede, at hans venstre bagdæk også var sprunget, hvorfor han fik den skiftet ved hjælp fra fremmede på [tankstation].

Afhørte forklarede, at hans kone stod registreret til bilen, men at han havde betalt for den, og at de begge var ejere. De havde betalt 38.000 kr., og havde købt den for ca. 14 dage siden. Afhørte kunne derfor ikke forstå, hvorfor den var afmeldt, og at der ikke var forsikring på køretøjet.

Afhørte forklarede, at han nægtede sigtelserne vedr. at køretøjet var afmeldt, og at der ikke var forsikring. Afhørte forklarede, at han ville selv tale med Tryk, som han gerne skulle have forsikring ved.

Afhørte havde ikke yderligere til afhøringen."

Af selskabets telefonnotat af 7/8 2023 fremgår bl.a.:

"FT ... ringer. Hun forstår ikke at politen er afmeldt d. 24.07.2023, da bilen først er brændt d. 02.08.2023. På politen fremgår det, at den er afmeldt grundet totalskade. Jeg kan ikke se hvor datoen 24.07 kommer fra, og ændringen er først lavet d. 02.08. Jeg siger til hende, at jeg er nødt til at undersøge nærmere.
[Klageren] oplyser, at hun overtog bilen ca. 2 uger inden den brændte."

Af autoophuggers e-mail til klageren af 11/8 2023 fremgår bl.a.:

"Hej vi har i [autoophugger] ved en fejl kom til at afmelde dine nummerplader med registreringsnummeret... Beklager mange gange men det har været en tastefejl fra vores praktikant. Vi kan træffes på mailen ellers telefonnummeret... Og vi er selvfølgelig forståeligt med sagen at hvis der er omkostninger vedrørende ny nummerpladen så står vi for det."

Af selskabets telefonnotat af 15/8 2023 fremgår bl.a.:

"FT ... ringer. Jeg oplyser, at jeg vender tilbage til hende senere idag og at jeg først skal have fat i [autoophugger] og derefter policeafdelingen. Hun kender ikke årsagen til branden. Deres carport er også brændt, men det skete fredag hvor dette var tirsdag."

Af selskabets telefonnotat af 23/8 2023 fremgår bl.a.:

"Indledende snak og interviewer beder fører om at identificere sig.

-

Fører kom kørende hjem fra byen. Er 5 min fra sin bopæl. Der begyndte at komme røg ud af bilen. Fører tænker det måske er køleren. Han ville lige køre hjem og så kontakte en mekaniker. Så begyndte der at komme meget røg. Han holdt ind til siden. Han steg ud af bilen og han gik et par hundrede meter væk. Han så nu små flammer og ringede 112. Derefter blev det kun værre og bilen brændte.

Skaden skulle være sket d. 2. august 2023. Han har billeder fra stedet. Han ser på billeder for at finde tidspunktet - det er sket mellem kl. 00.00 og 00.30.

Fører er kørt fra ... og skal hjem. Han er alene i bilen.

Fører siger, at han bor sammen med [klageren]. Interviewer siger, at [klageren] bor [et sted] og fører bor [andet sted]. Fører siger, at han bor begge steder og har adresse begge steder. Da han bliver foreholdt, at man ikke kan have 2 folkeregister adresser siger han, at han bor...

Årsagen til at fører kører i [klageren]s bil - han har ikke selv en bil. Interviewer siger, at fører står til at have en [anden bil]. Den skulle være ophørt for mange måneder siden.

[Den skadede bil] er den eneste bil som han og [klageren] har sammen.

Spurgt hvor længe han kører inden han opdager, at der er noget galt. Han har kørt i ca. 10 min - 15 min. Spurgt om der var tændt noget i bilen - radio, ac el. oplader.

Spurgt til brandudvikling. Branden startede under kølerhjelm. Det startede med røg. Spurgt om han lugter røgen inden han kan se den eller om han ser den først. Det virker ikke til at han helt forstår spørgsmålet. Han kan se røg under motorhjelm.

Fører kører omkring 80-90 km/t. Spurgt om han ligger mærke til at bilen mister fart da han opdagede røgen - han siger, at det gjorde den. Der var ikke nogen lamper som var begyndt at lyse.

Fører siger, at der på et tidspunkt kom en lille lyd fra bilen - et lille dik - det kom lige inden han steg ud af bilen.

Da han steg ud af bilen tog han ikke nøglen med ud. Han havde slukket bilen. Det er sådan en nøgle som man trykker ind. Bilnøglen sidder sammen med husnøglen. Han prøvede ikke slukke branden selv. Han forsøgte at standse en bil.

Der gik ikke længe fra han steg ud af bilen til der kom flammer. Fører siger, at der kom flammer efter 1-2 min - kort efter siger han, at det begyndte at komme flammer hurtigt.

Spurgt om han åbnede bilens motorhjelme - det gjorde han ikke - det turde han ikke.

Fører spurgt hvor længe der ca. går fra han opdager, at der kom røg fra bilen til han er steget ud af bilen og har ringet til politiet. Fører forstår først ikke spørgsmålet. Han siger efter at have fået det forklaret igen - et par minutter. Det går hurtigt.

Fører siger, at det går hurtigt for at bilen står i lys lue.

Fører siger, at det tager 15-20 min inden brandvæsenet kom til stedet.

Ankenævnet for Forsikring

13.

104571

Fører ringede ikke til andre. Spurgt om han ringede til [klageren] - Fører siger nu at han forsøgte at ringe til hende, men hun tog den ikke.

Fører er uklar om, hvem han ringer til...

Skadestedet er tæt på en tankstation- han kan ikke huske adressen. Han vil se på sin mobiltelefon...

Spurgt om der er nogen fra tankstationen der ser det - han siger der ikke er nogen der ser noget.

Det er [klageren], som får bilen flyttet.

Spurgt til standen på bilen. Fører siger, at det var en dejlig bil. Fører var med i [by] for at købe bilen.

Spurgt hvem der ved mest om bilen. Fører siger, at det mest er [klageren] som kører i bilen.

Interviewer afslutter samtalen - fører siger, at når taksator ringer, så er det ham der skal tales med."

Af selskabets telefonnotat af 29/9 2023 fremgår bl.a.:

"Sender mail til skadebehandler om, hvor bilen befinder sig. Beder ham om at iværksætte vejhjælp til [autogenbrug]. [Autogenbrug] er kontaktet og oplyst, at de får bilen ud.

Jeg ringer til [kommune]. Bilen har [kommune] fjernet fordi den stod til gene for trafikken. De havde forsøgt at komme i kontakt med ejer, men uden held. De har haft en udgift med at flytte bilen de ønsker dækket.

[Kommune] sender mail med oplysninger om, hvor bilen er.

Aftalt, at jeg får bestilt vejhjælp til at hente bilen i næste uge og får den fragtet til [autogenbrug] til undersøgelse.

Ft. ringer ind og vil kontaktes. Hun sender mail, som hun også har sendt til ... Hun har fundet ud af hvor bilen er.

Oplyst hende om, at jeg ringer og hører til hvor bilen er."

Af taksators e-mail til klageren af 6/11 2023 fremgår bl.a.:

"Som vi aftalte pr. mail, bekræfter jeg hermed, at vi har værdisat dit brændt køretøj til 60.000.- kr. alt. Inkl. (autostole/hjul. Og andet der måtte have været i bilen.) før fradrag af evt. selvrisko og pant. (OBS. Skadebehandler har taget forbehold i sagen, dette kan skyldes at de ikke er færdig med at behandle sagen, eller de venter på nogle oplysninger. Spørgsmål vedr. dette forbehold skal rettes til ...)

Vi skal bruge dine kontooplysninger, for at kunne udbetale erstatningen, når og hvis forbeholdet ophæves. Jeg skal derfor bede dig vende tilbage med kontooplysningerne ved at besvare denne mail. For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at køretøjet tilhører Tryg, når erstatningen er udbetalt.

Ankenævnet for Forsikring

14.

104571

Jeg sørger for at afmelde og bortskaffe dit skadede køretøj. For at kunne gøre dette, skal vi bruge den originale registreringsattest, samt ekstra nøgler. Hvis vi ikke allerede har modtaget dette, kan sende det ind til os med anbefalet post. Vi skal i øvrigt bemærke, at vi overdrager registreringsattesten til ny ejer til brug for skrotning, eksport eller om registrering.

Herefter videregiver jeg sagen til vores skadeafdeling, som vil tage stilling til det videre forløb. Du kan kontakte skadeafdelingen ..."

Af taksators e-mail til klageren af 9/11 2023 fremgår bl.a.:

"Vi lukker den på de 65.000.-

Som vi aftalte pr. mail, bekræfter jeg hermed, at vi har værdisat dit brændt køretøj til 65.000.- kr. alt. inkl. (autostole. Og andet der måtte have været i bilen.) før fradrag af evt. selvrisiko og pant. (OBS. Skadebehandler har taget forbehold i sagen, dette kan skyldes at de ikke er færdig med at behandle sagen, eller de venter på nogle oplysninger. Spørgsmål vedr. dette forbehold skal rettes til skadebehandler. 44 20 46 80)

Vi skal bruge dine kontooplysninger, for at kunne udbetale erstatningen, når og hvis forbeholdet ophæves. Jeg skal derfor bede dig vende tilbage med kontooplysningerne ved at besvare denne mail. For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at køretøjet tilhører Tryg, når erstatningen er udbetalt.

Jeg sørger for at afmelde og bortskaffe dit skadede køretøj. For at kunne gøre dette, skal vi bruge den originale registreringsattest, samt ekstra nøgler. Hvis vi ikke allerede har modtaget dette, kan sende det ind til os med anbefalet post. Vi skal i øvrigt bemærke, at vi overdrager registreringsattesten til ny ejer til brug for skrotning, eksport eller om registrering.

Herefter videregiver jeg sagen til vores skadeafdeling, som vil tage stilling til det videre forløb. Du kan kontakte skadeafdelingen på bilregres@tryq.dk eller ved at ringe direkte til 44 20 46 80."

Af selskabets telefonnotat af 22/11 2023 fremgår bl.a.:

"Samtale med FT 22-11-2023.

FDS-skema.

Hændelsen, fra der blev kørt hjemmefra.

Var alene hjemme, [barn] skulle sove hos FT's [familiemedlem].

OG eks er hjemme hos sig selv.

[Familiemedlem] ringer og siger, at [barn] er meget varm.

Lå og sov, omkring kl. 01.00.

Så ringer FT til Eks. Og spørger, om han komme med over og køre hende.

Der sker ikke andre ting under turen.

Den brændte 2 min. hjemme fra.

Bilen kørte fra ..., hvor hun havde hentet sin syge [barn], hos FT's [familiemedlem]

- Hørte en lyd fra motoren
- Par sekunder efter kom der flammer fra motoren.
- Man kunne ikke lugte i bilen.
- Ilden spredte sig meget hurtigt og efter bare et par minutter så var bilen nærmest brændt.

Ankenævnet for Forsikring

15.

104571

- Ekskærste kørte bilen, FT sad bagved med [barn].
- Brandvæsnet kom og så kom politiet.
- FT ringede til 112 fra sin telefon.
- Brandvæsnet kom efter ca. 10 min.
- Der var 2 som stoppede. De kørte da der var ringet efter politi og brandvæsen.
- Der ikke andre stedet.
- Har optaget video af branden og billeder.
- Ringede ligeså snart, ta de kom ud af bilen. Ringer inden for få minutter.
- FT ringede til nabo, som kom og hente FT og [barn]...
- Eks. var alene tilbage og talte med politiet.
- Eksmand ven standse og talte med eksmand (også nabo)...
- Tror at manden blev kørt hjem. Ved det ikke med sikkerhed.
- Har ikke fundet ny bil endnu. Kan ikke få lov til at lease. Kører i [familiemedlem]s bil.

Tog du eller billeder derude eller videoer derud

Blev der ringet hurtigt efter politiet.

Var du der, da politiet kom til stedet.

Hvordan kom I hjem.

Skete der andet på turen ([fører] har sagt, at der blev skiftet dæk på tankstationen.

[Fører] siger, at han er alene i bilen. Og at ingen stopper.

[Fører] siger, at han ringer til politiet med det samme.

Oplyser til Alka at bilen har kostet 75.000 kr., men til politiet at den har kostet 38.000 kr.

- Har salgsannonce på 59.000 kr. så hvorfor betalte du mere. Sælger har oplyst, at der kom mange henvendelser, måske derfor at prisen er blevet sat op.
- Hvordan betalte du, overførsel eller kontant. 69.000 kr. Har sparet pengene op fra jul og ...
- [Fører] har betalt for bilen (det har han oplyst til politiet).

Ved I hvorfor, at bilen skulle være blevet afmeldt."

Af selskabets brev til klageren af 22/11 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg henvender mig på baggrund af vores telefonsamtale og vil i den forbindelse bede dig indsende følgende bilag:

- Vedlagte samtykkeerklæring i udfyldt og underskrevet stand. (fremgår på side 2).
- Opkaldsliste fra din telefon med tlf.nr. ... som viser indgående og udgående opkald fra den 1-8-2023 kl. 20.00 til 2-8-2023 kl. 08.00.
- Opkaldsliste fra telefon med tlf.nr. ... som viser indgående og udgående opkald fra den 1-8-2023 kl. 20.00 til 2-8-2023 kl. 08.00.
- Navn, adresse og telefonnummer til [familiemedlem]
- Fulde navn, adresse og telefonnummer til [klagerens ven]
- Fulde navn, adresse og telefonnummer til [førerens ven]
- Alle videoer og billeder som I har taget af branden. Som oplyst, så skal billederne og videoerne gemmes til sagen er afsluttet. Både billeder og videoer skal sendes i deres originalt fil format med oplysninger om, fra hvis telefon det er taget med.
- Kontaktoplysninger til sælger af bilen.
- Bilnøgler og registreringsattest. Disse skal sende rekommanderet."

Af e-mail fra klageren til selskabets skadekonsulent af 12/12 2023 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

16.

104571

"Jeg har talt med min advokat ang. sagen!

At i kræver kontakt personer, som var med til stede, gavner det hverken sagen i sidste ende eller jer.

Jeg vil nu gerne vide, om vi skal fortsæt sagen sammen, eller om det skal være igennem min advokat?"

Af e-mail fra selskabets skadekonsulent til klageren af 12/12 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget din mail og vil i den forbindelse henvise til Forsikringsaftalelovens § 22, hvor det fremgår at du skal indsende de oplysninger, som Forsikringsselskabet finder, kan være af betydning for sagen. Se nedenstående udklip af omkring Forsikringsaftalelovens § 22. Det skal bemærkes, at det er Tryg Forsikring som afgør hvad vi finder, kan have af betydning for sagen. Det er ikke forsikringstager eller dennes repræsentanter.

...

Jeg skal derfor fortsat bede dig om at fremsende kontaktoplysninger på de personer, som jeg har anmodet om.

Du bedes ligeledes fremsende samtykkeerklæringen og opkaldslisterne, som jeg har anmodet dig om i samme mail.

Hvis du ønsker at overdrage behandlingen af din skadesag til din advokat, så kan din advokat kontakte mig på min mail. Så fortsætter jeg korrespondancen omkring skadesagen med advokaten.

Hvis vi ikke hører fra dig inden 4 uger, vil vi tage det som udtryk for, at du ikke ønsker at gøre yderligere ved kravet, og vi vil derfor lukke sagen og betragte kravet som afvist, da der ikke er ført bevis for at der er sket en dækningsberettiget skadebegivenhed jf. dine forsikringsbetingelser. Vi skal gøre opmærksom på, at et eventuelt krav på erstatning kan forælde 3 år fra skadedatoen. Hvis du ønsker sagen genoptaget inden for forældelsesfristen, skal du være opmærksom på, at evt. begrænsede undersøgelsesmuligheder, som skyldes forhold fra din side, fx forsinkelse, kan få en bevismæssig skadevirkning for din sag."

Af selskabets e-mail til klagerens repræsentant af 22/8 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg har fået følgende svar fra [teleselskab]

'Hvis dine klienter ønsker at søge indsigt i lokationsdata / masteopkoblinger nu, og de ikke har ansøgt om det korrekt tidligere så vil dette ikke være noget vi længere har opbevaret. Da dette kun er noget vi opbevarer et år. Hvis de har anmodet om det korrekt inden for tidsfristen, så vil denne data være gemt og sendt til dem".

Jeg har gjort [teleselskab] opmærksom på, at de har sendt dataene fra et telefonnummer tidligere (dog for en forkert periode) tidlige, hvorfor de har accepteret indsigtsanmodningen. De henviser dog fortsat til, at det er dine klienter, som skal bede om indsigten igen.

Ved gennemgang af den tidligere fremsendte indsigt fremgår det dog, at dine klienter ikke har fulgt min vejledning om at skrive til [teleselskab mail 1], men har skrevet til mailadressen [teleselskab mail 2] eller ringet ind til [teleselskab], selvom de her har fået afslag flere gange. Det fremgår

ligeledes at dine klienter er blevet vejledt af [teleselskab] om at indhente de omhandlende data via [teleselskab]s hjemmeside (se nedenstående). Er dette forsøgt?

...

Ud fra [teleselskab]s mail, så bør de fortsat have dataene gemt, hvorfor jeg igen vil anmode om, at dine klienter ansøger om indsigt en gang til, hvor de følger de vejledninger som de har fået. Jeg kan desværre ikke gøre yderligere for at hjælpe herfra."

Af selskabets telefonnotat af 25/9 2024 fremgår bl.a.:

"Ft siger at eksmand ringede til hende (han har sagt, at hun ikke tog telefonen)

FT: siger, at hun ikke var med i bilen og gik derhen efter opringning. (Har tidligere sagt, at de havde været hos vagtlægen med barn).

FT: gik hjem ude fra stedet, tidligere sagt at hun blev hentet af [ven].

FT oplyser, at hun er utilfreds med behandlingstiden. Oplyst om, at jeg afventer svar fra hendes konsulent...

Ft taler meget om, at bilen er brændt og vi skal dække skaden. Hun kan ikke forstå hvad teleoplysninger skulle ændre på. Hun blev oplyst om, at der bl.a. var afgivet divergerende forklaringer, som gjorde at der dokumenteres yderligere.

Hun ville høre hvad vi gjorde med teledata. Oplyst om, at hun ud fra de oplysninger, som jeg har modtaget ikke har fulgt de anvisninger, som jeg har fremsendt. FT er uenig.

FT oplyste, at hendes eksmand havde været alene i bilen. Oplyst om, at hun har fortalt at hun var med i bilen. FT oplyste så, at eksmanden havde været alene i bilen, men havde ringet til FT ude fra stedet. Hun var så gået derud, da hun kun bor et minut væk. Hun var GÅET tilbage til børnene igen inden, at brandvæsnet fra kommet frem.

(der er på maps 2,2 km. fra bopæl til brandsted. google siger 32 min, men nok nærmere omkring 25 min.)

Oplyst om, at det var en ny oplysning.

FT vil ikke høre efter og 'truer med sociale medier.

FT henvist til at tage kontakt til konsulent ... og finde ud af, om de vil sende de ting, som jeg har bedt om. FT vejlet om, at jeg snart har afventet konsulent i en måned uden at få svar på min mail.

FT vil høre hvad der sker med hendes hussag. Oplyst om, at hun efter min viden ikke har indsendt noget af det, som hun er blevet bedt om, så jeg behandler kun hendes bilsag.

FT vil tage kontakt til sin konsulent."

Af selskabets e-mail til klagerens repræsentant af 1/11 2024 fremgår bl.a.:

"Vi er i øjeblikket i dialog med din klient omkring fremsendelse af den korrespondance, som du har bedt om. Må jeg derfor foreslå, at du retter henvendelse til din klient, så vi undgår dobbeltkommunikation, og I sammen kan beslutte, om sagen skal afgøres:

- med eller uden fremsendelse af vores korrespondance med teleselskabet.

- Uden at I fremsender den dokumentation, som vi har anmodet om i adskillige mails."

Selskabet har indsendt politiets fotorapport med billeder af bilen. Selskabet har indsendt klagerens videoer af bilen, som er optaget, mens bilen brændte. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"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.

...

9. Erstatning og krav til dokumentation

9.1 Anmeldelse af skade

Du skal straks anmelde enhver skade til os. Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden."

Nævnet udtaler:

Klageren oplyste til selskabet den 7/8 2023, at hendes bil brændte den 2/8 2023, og at hun havde overtaget bilen cirka to uger tidligere. Bilen blev erklæret totalskadet. Klageren ønsker, at selskabet betaler forsikringssummen for bilen. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at skaden ikke er opstået ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet har anført, at der er afgivet divergerende forklaringer til politiet og til selskabet ad flere omgange, og selskabet kan ikke vide, hvilken forklaring, der er korrekt. Selskabet har anført, at der er tale om et meget særegent hændelsesforløb, at der er usikkerhed, om klageren var til stede, da bilen brændte, og at der er afgivet modstridende forklaringer om, hvem der kontaktede politiet. Der er afgivet forskellige forklaringer om, hvem der flyttede bilen fra skadestedet. Selskabet har anført, at det er påfaldende, at føreren af bilen under en uge forinden anmeldte en omfattende brandskade på sin bopæl. Selskabet har anført, at videosekvenserne er korte, at metadata ikke viser optagelsesdatoen, og at klippene fremstår redigeret. Det fremgår af videoerne, at der var flere mænd til stede, der talte sammen, hvilket står i modsætning til førerens forklaring om, at han var alene på stedet. Selskabet har anført, at "det sætter klageren

i en bevismæssig vanskelig situation, at hun på trods af gentagne opfordringer om at indsende teledata, der kunne have hjulpet med at redegøre for klagerens færden på den angivne skadedata, ikke har gjort dette. Efter selskabets opfattelse har dette været nødvendigt henset til de divergerende forklaringer om klagerens færden, jf. forsikringsaftalelovens § 22. I den forbindelse bemærker selskabet desuden, at der gik over fem måneder, før selskabet modtog klagerens samtykkeerklæring. Selskabet har fortsat ikke modtaget de udbedte kontaktoplysninger på førerens ven,... Det er således ikke muligt for selskabet at få bekræftet klagerens forklaring".

Klageren har anført, at selskabets afgørelse beror på vurderinger af troværdighed og indicier frem for objektive eller tekniske beviser. Klageren har anført, at uoverensstemmelser i visse forklaringer skyldes, at forklaringerne er afgivet under ekstraordinære omstændigheder. Klageren har anført, at "På tidspunktet for Trygs afhøringer befandt både jeg og min ægtefælle os i en særdeles belastende situation efter på kort tid at have mistet en nyindkøbt bil ved brand og kort herefter fået vores carport og bolig ramt af brand. Under en telefonisk samtale med Trygs skadecenter, der varede over tre timer, blev jeg gentagne gange presset med spørgsmål om privatøkonomi og krav om udlevering af min arbejdsgivers kontaktoplysninger. Samtalen oplevedes som stærkt pressende. Som følge heraf blev jeg stresset, rystende og havde vanskeligt ved at bevare overblik. Eventuelle upræcise eller uenslydende oplysninger skyldes disse forhold og ikke urigtige hensigter". Klageren har anført, at det faktum, at bilbranden og branden i carporten tidsmæssigt ligger relativt tæt, ikke i sig selv kan føre til en formodning om forsæt, og begge brande har været undersøgt af politi og brandmyndigheder, men uden at klageren har været sigtet for nogen af hændelserne. Klageren har anført, at hun har fremsendt alt materiale, som selskabet har anmodet om samt løbende har samarbejdet om sagens oplysning.

Det fremgår af politiets anmeldelsesrapport af 2/8 2023, at "[bil] delvis udbrændt. Voldsomme brandskader i motorrum og kabine. Anmelder påstod selvantændelse under kørsel. Bilen købt for 14 dage siden for 38.000 kr. ... Vagtcentralen sendte den 2. august 2023 kl. 0107 pb. ... og jeg i patruljebil ... til brand i køretøj. Branden var slukket, men indsatsleder brand ønskede politiets tilstedeværelse pga. mistænkelig omstændigheder på stedet. ... Indsatsleder brand oply-

ste, at han for ca. en uge siden var til brand på anmelders bopæl ..., hvor der opstod brand i garagen. Nu brændte anmelders bil, hvilket var anden brand inden for en uge, som anmelder var involveret i. Vagtcentralen bekræftede brandundersøgelse ..., hvor der opstod brand indvendigt i garagen. Familien i huset var ikke selv anmeldere på forholdet ... Jeg søgte efter beholdere, der kunne have indeholdt brandbar væske i området samt i haverne til ... men fandt intet med interesse for sagen i haverne eller i skraldespandene ved villaer samt ved busstoppested. Gerningsstedsundersøgelsen viste, at branden kunne være opstået i motorrummet omkring batteriet, hvorefter ilden havde spredt sig ind i kabinen, der var voldsomt udbrændt. Bagagerummet var intakt, men ruderne tilsodede. Der var ikke reddet noget ud af køretøjet. Barnestole stod på bagsædet med voldsomme brandskader og reservehjul lå i bagagerummet. Der var en åben plastikvandflaske i flaskeholderen i kabinen, der var ingen lugt af brandbare væsker fra flasken, der kun var smeltet i toppen".

Det fremgår af politiets afhøringsrapport af 2/8 2023, at "Afhørte forklarede, at han kørte alene i bilen. Afhørte forklarede, at han pludselig hørte et brag fra motorhjelm, og der kom røg ud af motorhjelm. Efter kort tid kom der også røg i kabinen, hvorfor han holdt ind til siden. Her efter gik afhørte ud af bilen og kunne se, at der var små flammer under motorhjelm. Afhørte forklarede, at han herefter ringede til brandvæsenet. Adspurgte vedr. hvorfor tankdækslet ikke var skruet på, forklarede afhørte, at han havde tanket brændstof på [tankstation], hvorfor han havde glemt at skrue den på. Afhørte forklarede, at han tit glemte, at skrue den på. Afhørte forklarede, at hans venstre bagdæk også var sprunget, hvorfor han fik den skiftet ved hjælp fra fremmede på [tankstation]".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 23/8 2023, at "Fører kom kørende hjem fra byen. Er 5 min fra sin bopæl. Der begyndte at komme røg ud af bilen. Fører tænker det måske er køleren. Han ville lige køre hjem og så kontakte en mekaniker. Så begyndte der at komme meget røg. Han holdt ind til siden. Han steg ud af bilen og han gik et par hundrede meter væk. Han så nu små flammer og ringede 112. Derefter blev det kun værre og bilen brændte. Skaden skulle være sket d. 2. august 2023. Han har billeder fra stedet. Han ser på billeder for at finde tidspunktet -

Ankenævnet for Forsikring

21.

104571

det er sket mellem kl. 00.00 og 00.30. ... Da han steg ud af bilen tog han ikke nøglen med ud. Han havde slukket bilen. Det er sådan en nøgle som man trykker ind. Bilnøglen sidder sammen med husnøglen. Han prøvede ikke slukke branden selv. Han forsøgte at standse en bil. Der gik ikke længe fra han steg ud af bilen til der kom flammer. Fører siger, at der kom flammer efter 1-2 min – kort efter siger han, at det begyndte at komme flammer hurtigt. Spurgt om han åbnede bilens motorhjelme – det gjorde han ikke – det turde han ikke. Fører spurgt hvor længe der ca. går fra han opdager, at der kom røg fra bilen til han er steget ud af bilen og har ringet til politiet. Fører forstår først ikke spørgsmålet. Han siger efter at have fået det forklaret igen - et par minutter. Det går hurtigt. Fører siger, at det går hurtigt for at bilen står i lys lue. Fører siger, at det tager 15-20 min inden brandvæsenet kom til stedet. Fører ringede ikke til andre. Spurgt om han ringede til [klageren] – Fører siger nu at han forsøgte at ringe til hende, men hun tog den ikke... Det er [klageren], som får bilen flyttet. Spurgt til standen på bilen. Fører siger, at det var en dejlig bil. Fører var med i [by] for at købe bilen. Spurgt hvem der ved mest om bilen. Fører siger, at det mest er [klageren] som kører i bilen".

Det fremgår af taksators e-mail til klageren af 9/11 2023, at "vi har værdisat dit brændt køretøj til 65.000.- kr. alt. Inkl. (autostole. Og andet der måtte have været i bilen.) før fradrag af evt. selvrisiko og pant. (OBS. Skadebehandler har taget forbehold i sagen, dette kan skyldes at de ikke er færdig med at behandle sagen, eller de venter på nogle oplysninger".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 22/11 2023, at selskabet havde en "Samtale med FT 22-11-2023... Hændelsen, fra der blev kørt hjemmefra. Var alene hjemme, [barn] skulle sove hos FT's [familiemedlem]. OG eks er hjemme hos sig selv. [Familiemedlem] ringer og siger, at [barn] er meget varm. Lå og sov, omkring kl. 01.00. Så ringer FT til Eks. Og spørger, om han komme med over og køre hende. Der sker ikke andre ting under turen. Den brændte 2 min. hjemme fra. Bilen kørte fra ... hvor hun havde hentet sin syge [barn], hos FT's [familiemedlem]. Hørte en lyd fra motoren. Par sekunder efter kom der flammer fra motoren. Man kunne ikke lugte i bilen. Ilden spredte sig meget hurtigt og efter bare et par minutter så var bilen nærmest brændt. Ekskærste kørte bilen, FT sad bagved med [barn]. Brandvæsenet kom og så kom politiet.

Ankenævnet for Forsikring

22.

104571

FT ringede til 112 fra sin telefon. Brandvæsnet kom efter ca. 10 min. Der var 2 som stoppede. De kørte da der var ringet efter politi og brandvæsen. Der ikke andre stedet. Har optaget video af branden og billeder. Ringede ligeså snart, ta de kom ud af bilen. Ringer inden for få minutter. FT ringede til nabo, som kom og hente FT og [barn]... Eks. var alene tilbage og talte med politiet. Eksmand ven standse og talte med eksmand (også nabo)... Tror at manden blev kørt hjem. Ved det ikke med sikkerhed".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 25/9 2024, at "Ft siger at eksmand ringede til hende (han har sagt, at hun ikke tog telefonen). FT: siger, at hun ikke var med i bilen og gik derhen efter opringning. (Har tidligere sagt, at de havde været hos vagtlægen med barn). FT: gik hjem ude fra stedet, tidligere sagt at hun blev hentet af [ven]... Ft taler meget om, at bilen er brændt og vi skal dække skaden. Hun kan ikke forstå, hvad teleoplysninger skulle ændre på. Hun blev oplyst om, at der bl.a. var afgivet divergerende forklaringer, som gjorde at der dokumenteres yderligere. Hun ville høre hvad vi gjorde med teledata. Oplyst om, at hun ud fra de oplysninger, som jeg har modtaget ikke har fulgt de anvisninger, som jeg har fremsendt. FT er uenig. FT oplyste, at hendes eksmand havde været alene i bilen. Oplyst om, at hun har fortalt at hun var med i bilen. FT oplyste så, at eksmanden havde været alene i bilen, men havde ringet til FT ude fra stedet. Hun var så gået derud, da hun kun bor et minut væk. Hun var GÅET tilbage til børnene igen inden, at brandvæsnet fra kommet frem. (der er på maps 2,2 km. fra bopæl til brandsted. google siger 32 min, men nok nærmere omkring 25 min.) Oplyst om, at det var en ny oplysning. FT vil ikke høre efter og 'truer med sociale medier".

Nævnet bemærker, at nævnet på samme møde har behandlet sag 105429, der angår de samme parter.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed om hændelsesforløbet og sagens faktiske omstændigheder, at sagen er uegnet til afgørelse på skriftligt grundlag, idet der til en afgørelse kræves forklaringer fra de involverede parter og eventuelle vidner.

Ankenævnet for Forsikring

23.

104571

Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet – men i givet fald bør foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer – må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at afgøre sagen.

Nævnet har på den ene side lagt vægt på, at sag 95441 har visse lighedspunkter med denne sag, og at nævnet i sag 95441 afviste at afgøre sagen. Sag 95441 – der er omtalt i nævnets årsberetning 2025 – blev afgjort ved Retten i Svendborg den 28/2 2023. Retten fandt, at der forelå en dækningsberettigende bilbrand.

Nævnet har på den anden side lagt vægt på, at parterne har to tvister, som har en sådan sammenhæng, at de to tvister mest hensigtsmæssigt behandles og afgøres samlet. I begge tvister er sagsløbet noget særegent, og selskabet har i begge tvister ønsket, at klageren efter forsikringsaftalelovens § 22 skal fremlægge yderligere oplysninger for at godtgøre sit krav.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings