

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. marts 2026 blev i sag nr. 104710:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema og brev af 10/11 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg indsender hermed klage over Alm. Brand vedrørende selskabets afvisning af at betale for karrosserimåling efter en kollision. Sagen handler om, hvorvidt selskabet kan erstatte dokumenteret geometrisk kontrol med en visuel FDM-kontrol, og om dette er i overensstemmelse med god forsikringsskik.

Klagen belyser et sammenhængende forløb, hvor jeg rettidigt anmodede om måling, gjorde indsigelse mod selskabets afvisning og senere selv lod bilen måle. Værkstedet har efterfølgende udstedt garanti for, at bilen nu lever op til de tekniske krav.

Jeg vedhæfter indledning og bilagsoversigt samt 9 bilag i kronologisk rækkefølge, der tilsammen dokumenterer hændelsesforløbet og det principielle i sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at Ankenævnet for Forsikring fastslår, at Alm. Brand burde have betalt for karrosserimålingen som en nødvendig del af skadens udbedring, at selskabet har handlet i strid med god forsikringsskik ved at erstatte måling med visuel kontrol, og at Alm. Brand pålægges af betale udgiften til karrosserimålingen (kr. 4.996,63).

...

Indledning

Denne klage vedrører Alm. Brands håndtering af en skadesag, hvor selskabet afviste at betale for en nødvendig karrosserimåling efter en kollision, og i stedet foreslog en FDM-kontrol som alternativ.

Sagen rejser et principielt spørgsmål om borgerens ret til dokumenteret strukturel kontrol af et køretøjs bærende dele – i overensstemmelse med Færdselslovens § 67, der har til formål at sikre, at et køretøj efter reparation fortsat er teknisk forsvarligt og uden skjulte deformationer.

Klagen bygger på et sammenhængende forløb af korrespondance og dokumentation mellem klager, Alm. Brand og det udførende værksted. Bilagene nedenfor er ordnet kronologisk for at give Ankenævnet et klart billede af udviklingen – fra den første anmodning om karrosserimåling til den afsluttende dokumentation fra værkstedet.

Bilagene viser samlet, at:

- selskabet blev utvetydigt anmodet om karrosserimåling,
- selskabet afviste dette og foreslog en utilstrækkelig kontrolform,
- klager returnerede sin indsigelse straks og dokumenterede det tekniske grundlag,
- værkstedet senere bekræftede bilens strukturelle integritet, hvilket burde have været sikret fra starten.

Klagen handler derfor ikke blot om et enkelt forløb, men om praksis og ansvar: hvorvidt et forsikringsselskab kan erstatte dokumenteret geometrisk kontrol med en visuel inspektion, og om dette er foreneligt med lovens krav og almindelige god forretningsskik.

Klage til Ankenævnet for Forsikring

Vedrørende: Alm. Brand – manglende karrosserimåling og vildledende sagsbehandling

Registreringsnummer.: ...

Klager: ...

Indledning

Denne klage vedrører Alm. Brands håndtering af en skadesag, hvor selskabet afviste at betale for en nødvendig karrosserimåling efter en kollision og i stedet foreslog en FDM-kontrol som alternativ. Sagen rejser et spørgsmål om, hvordan selskabet håndterer dokumenteret teknisk kontrol og kundens ret til klar og korrekt rådgivning i et forløb, hvor bilens strukturelle tilstand har væsentlig betydning for sikkerheden.

Bilagene viser, at jeg tidligt i forløbet anmodede om karrosserimåling, at Alm. Brand afviste dette og foreslog en anden kontrolform, samt at jeg straks gjorde indsigelse og senere selv lod bilen måle for egen regning.

Det fremgår af min efterfølgende mail (Bilag 2b), at jeg tilbød selv at betale differencen mellem prisen på en FDM-kontrol og en karrosserimåling. Alm. Brand afviste alligevel at lade bilen blive målt. Dette viser, at afslaget ikke var begrundet i økonomi, men i selskabets praksis.

Værkstedet har efterfølgende bekræftet, at bilen nu opfylder de tekniske krav, som selskabet burde have sikret fra starten.

Bilagsliste – Klage over Alm. Brand

Denne bilagsliste vedrører klagen over Alm. Brand om manglende karrosserimåling og vildledende sagsbehandling. Bilagene er ordnet kronologisk for at give et klart billede af forløbet fra anmodningen om karrosserimåling til den efterfølgende dokumentation. Bilagene belyser både de fakti-

ske hændelser og det principielle spørgsmål om retten til dokumenteret teknisk kontrol og korrekt information til kunden.

Bilag 1 – Hovedbrev til Alm. Brand (med kopi til Bestyrelsesformand for Alm. Brand Group ...)

DATO: 2. maj 2025

Indhold: Anmodning om karrosserimåling samt redegørelse for behovet for geometrisk kontrol af bilens struktur efter skaden.

Funktion: Danner grundlag for sagen og dokumenterer, at jeg udtrykkeligt bad om karrosserimåling.

Bilag 2 – Korrespondance med Alm. Brand (v. ..., inkl. klagers svar)

DATO: 10.–28. maj 2025

Indhold: Mailudveksling mellem mig og Alm. Brand, herunder mit hovedsvar af 28. maj 2025 samt selskabets afvisning af karrosserimåling og forslag om FDM-kontrol.

Funktion: Videregiver hele dialogforløbet samlet – både selskabets afvisning og min efterfølgende indsigelse.

(Den vedhæftede pdf 'Svar på klage – Motor – Direktionsklage' fremgår som Bilag 2a.)

Henvisning:

Se også Bilag 2a ('Svar på klage – Motor – Direktionsklage') og Bilag 2b ('Mail fra klager til Alm. Brand – Tilbud om løsning'), som uddyber selskabets begrundelse og klagers forsøg på at finde en rimelig løsning.

Bilag 2a – Svar på klage (Motor – Direktionsklage)

DATO: 21. maj 2025

Indhold: Alm. Brands formelle svar på klagen, underskrevet ... Dokumentet indeholder selskabets begrundelse for afvisningen af karrosserimåling og det foreslåede alternativ i form af FDM-kontrol.

Funktion: Viser selskabets officielle stillingtagen og den interne linje i Alm. Brands behandling af sagen. Bilaget fungerer som hovedkilde til selskabets argumentation og dokumenterer, at afvisningen ikke beroede på manglende forståelse, men på en bevidst praksis.

Bilag 2b – Mail fra klager til Alm. Brand – Tilbud om løsning

DATO: 15. juli 2025

Indhold: Mail, hvor jeg tilbød selv at betale en eventuel merpris mellem FDM-kontrol og karrosserimåling for at sikre, at bilen blev kontrolleret korrekt. Alm. Brand afviste trods dette tilbud at lade bilen blive karrosserimålt.

Funktion: Dokumenterer, at afvisningen ikke var begrundet i økonomi, men i selskabets praksis. Understøtter, at jeg handlede samarbejdsvilligt og søgte en rimelig løsning, som blev afvist uden saglig begrundelse.

Bilag 3 – Mail til Alm. Brand, Jais Valeur, cc. Sølvsten og Jyske Forsikring

DATO: 9. november 2025]

Indhold: Jeg anmoder om, at Alm. Brand betaler regningen for karrosserimålingen direkte til [værksted]).

Funktion: Dokumenterer mit forsøg på at få den økonomiske del afsluttet ordentligt og loyalt.

Bilag 4 – Garantierklæring fra værkstedet ([værksted])

DATO: 3. november 2025

Indhold: Værkstedets erklæring om, at bilen efter udbedring overholder kravene for sikkerhed og struktur.

Funktion: Bekræfter, at der er foretaget den nødvendige tekniske kontrol, og at selskabet burde have sikret denne dokumentation fra begyndelsen.

Bilag 5 – FDM-korrespondance

DATO: 10. september 2025

Indhold: Mailudveksling mellem mig og FDM, hvor FDM bekræfter, at en FDM-kontrol ikke omfatter karrosserimåling eller dokumentation af geometrisk integritet.

Funktion: Understøtter, at Alm. Brand tilbød en kontrolform, der teknisk set ikke kunne opfylde formålet, og at jeg havde ret i min indsigelse til selskabet.

Bilag 6 – Faktura fra Autocentralen (karrosserimåling)

DATO: 14. september 2026

Indhold: Udgift på 4.996,63 kr. til karrosserimåling, som selskabet burde have dækket.

Funktion: Dokumenterer udgiften og danner baggrund for erstatningskravet. (Bemærkning: Sagens principielle spørgsmål vedrører ikke udfaldet af målingen, men retten til at få den gennemført – på linje med patientens ret til røntgen, uanset diagnose.)

Bilag 7 – Brev til Ankenævnet for Forsikring (denne klage)

DATO: 10. november 2025

Indhold: Samler og formaliserer klagepunkterne samt redegør for det principielle i sagen.

Funktion: Afsluttende dokument, der danner rammen for klagen.

...

Jeg indsender hermed min klage over Alm. Brands behandling af min skadesag, hvor selskabet afviste at betale for karrosserimåling efter en kollision og i stedet henviste til en FDM-kontrol. Jeg har i forløbet gjort selskabet klart, at FDM-kontrollen ikke kan dokumentere bilens geometriske tilstand eller erstatte en strukturel måling. På trods af dette fastholdt Alm. Brand sin beslutning og undlod at levere dokumentation for, at bilen efter reparationen havde genetableret sin oprindelige strukturelle form.

Efterfølgende har jeg selv sørget for karrosserimålingen, og værkstedet har udstedt en garanti for, at bilen nu lever op til de tekniske krav. Denne dokumentation bekræfter indirekte, at selskabet burde have rekvireret målingen fra starten.

Jeg ønsker, at Ankenævnet vurderer:

1. Om Alm. Brand har handlet i overensstemmelse med god forsikringsskik, når de erstatter en måling med en visuel kontrol.
2. Om selskabet har tilsidesat sin pligt til at sikre dokumenteret og verificerbar kontrol af bilens sikkerhedstilstand.
3. Om kunden med rimelighed kan forvente, at en bil, der udbedres via forsikringen, måles og dokumenteres korrekt.

Jeg finder, at sagen har principiel betydning for forbrugernes retssikkerhed og for tilliden til, at forsikrede køretøjer bliver genoprettet på et dokumenteret fagligt grundlag. Jeg anmoder derfor nævnet om at tage stilling til selskabets praksis og fastslå, at udgiften til karrosserimåling skal dækkes som en nødvendig del af skadens udbedring."

Selskabet har den 30/12 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at Alm. Brand har afvist at dække udgifter til en karosserimåling efter en kollisionskade på klagerens bil. Mere specifikt går klagen på, hvorvidt Alm. Brand ved vurderingen af skader på bilens karosseri kan gøre brug af en visuel FDM-kontrol og ikke en geometrisk kontrol, som klageren mener bør benyttes.

Alm. Brand, herefter benævnt selskabet, skal i det følgende besvare klagen.

Sagsforløb

Vi skal indledningsvist gøre opmærksom på, at der er tale om en sag med omfattende skriftlig korrespondance, idet klageren i sagen har sendt indtil flere klager til både vores skadeafdeling, klageansvarlige og direktionen.

Klageren har tegnet ansvars- og kaskoforsikring på sin bil i selskabet.

Klagerens bil, en [bilmærke og model] fra 2020, var den 24. april 2025 involveret i et færdselsuheld, og der skete i den forbindelse skade på bilen, hvorefter bilen af [vejhjælp] blev transporteret til [værksted].

I forbindelse med klagerens skadeanmeldelse, som vi modtog via vores hjemmeside den 25. april 2025, oplyste vi klageren, at det var op til ham at vælge, hvornår bilen blev indleveret til reparation,

og at han blot skulle give det valgte værksted besked om, hvor han var forsikret, hvorefter værkstedet ville rette henvendelse til vores taksator med henblik på opgørelse af skaden og afregning af reparationsudgifter, som ville ske direkte med værkstedet. Kopi af vores meddelelse vedlægges til orientering som **bilag A**.

[værksted] fremsendte den 28. april 2025 en opgørelse på i alt 69.647,61 kr. over skaderne på bilen, som blev godkendt af vores taksator samme dag. Kopi af taksatorrapporten fremlægges som **bilag B**.

Modpartens forsikringsselskab anerkendte ansvaret for uheldet, hvilket vi informerede klageren om den 29. april 2025. I brevet gjorde vi endnu engang klageren opmærksom på at han selv skulle indlevere bilen til reparation, såfremt dette ikke allerede var sket, og at han skulle give værkstedet

besked om, hvor han var forsikret. Kopi af brevet vedlægges til orientering som **bilag C**.

Den 2. maj 2025 modtog vi en mail fra klageren, som oplyste at han nu havde en rekvireret kopi af taksatorrapporten, og at han efter gennemgang af denne kunne konstatere, at der var tale om en meget omfattende reparation, herunder udskiftning af strukturelle komponenter såsom A-stolpe og dørpaneler. Klageren ønskede i den forbindelse at understrege, at han ikke havde givet accept til reparation af bilen, og derfor ønskede at reparationsarbejdet blev standses, ligesom han anmodede om at der blev gennemført en eftermåling af karosseriet på bilen efter reparationen var udført. Kopi af klagerens mail vedlægges som **bilag D**.

Vores bilskadeafdeling svarede samme dag, at hverken værkstedet eller taksator lavede bemærkninger til karosseridele, der ikke var beskadigede, men at værkstedet altid havde mulighed for at kontakte vores taksator, såfremt de ved reparationen så beskadigede dele, som ikke kunne konstateres ved takseringen, og at der i så fald ville blive lavet et tillæg til rapporten. Klageren blev ligeledes endnu engang gjort opmærksom på, at det ikke var os der igangsatte reparation af bilen, men at vi blot havde godkendt reparationsoverslaget, og at igangsættelse af reparation af bilen således var et anliggende mellem klageren og værkstedet. Kopi vores mail er fremlagt af klageren som bilag 1.

Den 8. maj 2025 modtog vi en direktionsklage over vores håndtering af sagen samt samarbejdet mellem os og værkstedet, som klageren ikke mente var utilfredsstillende for ham som kunde. Vedhæftet klagen var et udkast til lovforslag med titlen 'Gennemsigtighed i forsikringsbranchen: Offentliggørelse af nøgletal for skadebehandling' samt en 'Struktureret analyse af forsikringssektorens adfærd i klagesager*'. Bilagene fremlægges som **bilag E og F**.

Den 21. maj 2025 svarede vores klageansvarlige på direktionens vegne, at vi havde fulgt den sædvanlige procedure for opgørelsen af skaderne på bilen, og at vi havde fuld tillid til at [værksted], som er et autoriseret [bilmærke]-værksted, ville udføre reparationen fagligt korrekt. For at imødekomme klageren, tilbød vi dog alligevel at afholde udgiften til en FDM-skadekontrol, når reparationen var udført, men afviste at dække udgifter til en karosserimåling, idet en sådan ikke var vurderet nødvendig. Kopi af vores klagesvar er fremlagt af klageren som bilag 2-2a.

Den 1. juni 2025 modtog vi en mail fra klageren, som mente at hans spørgsmål ikke var blevet besvaret og at han som kunde havde krav på at der blev foretaget en eftermåling af bilens karosseri for at sikre, at bilens struktur og geometri efter reparationen svarede til fabrikantens specifikationer.

I mail af 4. juni 2025 bekræftede værkstedschefen hos [værksted], at man ville lave en 4-hjuls udmåling samt en krydsmåling af bilens karosseri før og efter reparationen og at dokumentation herfor blev fremsendt, når reparationen var udført. Værkstedschefen bekræftede ligeledes, at der, såfremt de foretagne målinger lå udenfor producentens specifikationer, ville blive lavet en komplet udmåling af karosseriet i retتبænk. Mailen fremlægges som **bilag G**.

Klageren har efterfølgende fremsendt utallige mails til både vores skadeafdeling og direktion, idet han ikke mener at vores tilbud om en krydsmåling er tilstrækkelig og derfor fastholder kravet om en komplet karosserimåling.

Klageren har nu valgt at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelse af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny, dog uden at finde anledning til at ændre vores behandling og håndtering af sagen, som efter vores opfattelse har fulgt den for branchen sædvanlige procedure for opgørelsen af skader på biler.

Vi skal i tillæg hertil bemærke, at brancheorganisationen for forsikrings- og pensionsselskaber, Forsikring & Pension, på klagerens hjemmeside [link] i en mail af 5. august 2025 omkring forsikringsselskabers og reparatørers anvendelse af strukturelle målinger i forbindelse med forsikringsdækkede skader har svaret klageren, at forsikringsselskaberne baserer deres erstatningsopgørel-

ser på værkstedernes faglige ekspertise og vurderinger, herunder behovet for målinger på køretøjet, og at det er deres opfattelse, at forsikringsselskaberne ikke har noget incitament til generelt at modsætte sig strukturelle målinger, hvis et værksted ved en skade på et konkret køretøj måtte vurdere, at der er behov for en sådan måling.

Klageren kræver, at der foretages en karosserimåling af bilen. En metode som indebærer, at bilen sættes i en drejebænk, der kan måle bunden af bilens strukturelle dele.

I det konkrete tilfælde har værkstedet dog vurderet, at en manuel måling (krydsmåling) er tilstrækkelig. Denne metode benyttes sædvanligvis og er i overensstemmelse med producentens forskrifter.

Vi har tilbudt klageren at dække en supplerende karosserimåling, såfremt krydsmålingen skulle vise afvigelser. Klageren er dog af den opfattelse at vi (og branchen) generelt bør udføre en komplet karosserimåling for at sikre at der ikke er sket skade på bilens strukturelle dele.

Vi har fuld tillid til, at værkstedet, som er et autoriseret [bilmærke]-værksted, udfører reparationer fagligt korrekt. Vi har derfor også fuld tillid til deres vurdering af, at der i det konkrete tilfælde ikke

var behov for en karosserimåling, da en krydsmåling er ret præcis, og derfor ville kunne afgøre om bilens struktur afviger fra producentens forskrifter. Vurderingen fra værkstedet understøttes yderligere af, at den karosserimåling, som klageren efterfølgende selv har fået foretaget (klagerens bilag 4), ikke har vist nogen afvigelser, idet samtlige referencepunkter ligger inden for fabrikantens tolerancer.

Klageren har i et tillæg til klagen den 15. december 2025 oplyst, at der efter værkstedets udbedring

af de allerede opgjorte og godkendte skader blev konstateret yderligere skader på bilens højre forhjul, som ikke var indeholdt i den oprindelige taksering. Den oplysning er ny for os. Hvis klageren mener, der er sket yderligere skader på bilen i forbindelse med uheldet, opfordrer vi klageren til at rette henvendelse til vores bilskadeafdeling, så vi har mulighed for at vurdere et eventuelt yderligere krav i anledning af skaden.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til klagen eller sagen i øvrigt."

Klageren har i brev af 9/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"1. Sagens kerne er uændret

Sagen angår ikke, om bilen efterfølgende er blevet bragt i orden, men om Alm. Brand som forsikringsselskab opfyldte sin forpligtelse til at sikre dokumenteret strukturel integritet som led i skadesbehandlingen.

Det centrale spørgsmål er fortsat:

Om Alm. Brand kunne afslutte reparationen af en bil med skade på bærende dele uden at sikre – eller betale for – en dokumenteret karosserimåling, og i stedet henvise til en FDM-skadekontrol, som ikke måler karosseriets geometri.

2. Alm. Brands svar dokumenterer ikke strukturel sikkerhed

Alm. Brand anfører, at reparationen er udført korrekt, og at værkstedet vurderede, at yderligere målinger ikke var nødvendige.

Det bemærkes, at:

- Taksatorrapporten indeholder ingen dokumenteret vurdering af bilens strukturelle geometri.
- Der foreligger ingen før- eller eftermåling af karrosseriet som led i skadesbehandlingen.
- Alm. Brand har ikke fremlagt dokumentation for, at bilen efter reparationen overholder producentens geometriske tolerancer.

Der foreligger således ingen teknisk dokumentation, som kan erstatte en strukturel måling.

3. FDM-skadekontrol er ikke en strukturel måling

Det fremgår af FDM's egen skriftlige redegørelse, at en FDM-skadekontrol:

- er en visuel og funktionel gennemgang,
- ikke indeholder egentlig karrosserimåling,
- og ikke kan dokumentere bilens geometriske lighed efter skade på bærende dele.

Alm. Brands henvisning til FDM-skadekontrol kan derfor **ikke opfylde kravet om dokumenteret strukturel integritet**.

4. Efterfølgende dokumentation ændrer ikke ansvarsplaceringen

Efter afslaget har jeg selv bekostet en karrosserimåling.

Denne måling – samt værkstedets garantierklæring – dokumenterer, at bilen nu lever op til de tekniske krav.

Denne efterfølgende dokumentation:

- ændrer ikke ved, at målingen burde have været en del af skadesbehandlingen,
- og bekræfter netop, at der manglede dokumentation på det tidspunkt, hvor Alm. Brand afsluttede sagen.

At bilen senere viser sig at være inden for tolerancer, fritager ikke selskabet for pligten til at sikre dokumentationen rettidigt.

5. God forsikringsskik og forbrugerens berettigede forventning

Som forsikringstager må man med rimelighed kunne forvente, at:

- en bil med skade på bærende dele
- bringes tilbage i trafikken på et dokumenteret fagligt grundlag,
- uden at kunden selv skal identificere og finansiere nødvendige tekniske kontroller.

Når et forsikringsselskab vælger at undlade en dokumenteret strukturel måling og overlade risikoen til kunden, er der tale om en praksis, som efter min opfattelse ikke er forenelig med god forsikringsskik.

6. Sammenfatning

Sagen kan derfor sammenfattes således:

- Alm. Brand afsluttede skadesbehandlingen **uden dokumenteret strukturel måling**.
- Den tilbudte FDM-skadekontrol **kan ikke erstatte en karrosserimåling**.

Ankenævnet for Forsikring

9.

104710

- Kunden måtte selv betale for en nødvendig måling for at få dokumentation for bilens sikkerhed.
- Denne måling burde rettelig have været dækket som en nødvendig del af skadens udbedring.

7. Påstand

Jeg fastholder derfor min påstand om, at:

Udgiften til karrosserimålingen skal dækkes af Alm. Brand som en nødvendig og uadskillelig del af skadesbehandlingen."

Klageren har i brev af 11/1 2026 og 13/1 2026 bl.a. anført:

"I forlængelse af mine afsluttende bemærkninger af 9. januar 2026 skal jeg supplere sagen med en oplysning, som har betydning for vurderingen af, om skadesbehandlingen blev afsluttet på et tilstrækkeligt oplyst grundlag.

Under reparationsforløbet blev der konstateret yderligere skader ved påkørselspunktet i højre forhjul, herunder ved støddæmper, hjulnav og leje, som ikke fremgik af den oprindelige taksationsrapport.

Siden den 23. november 2025 har jeg gentagne gange anmodet det reparerende værksted, ..., om dokumentation for disse ekstraarbejder, herunder i form af tillægstaksering eller økonomisk opgørelse.

Henvendelser er fremsendt den 23. november, 4. december, 17. december og 23. december 2025.

Da jeg fortsat ikke modtog nogen tilbagemelding, fremsendte jeg den 2. januar 2026 en samlet henvendelse, hvor både værkstedet og Alm. Brand var direkte adressater, med henblik på at få klarlagt rollefordeling og fremlagt den manglende dokumentation.

Trods disse gentagne henvendelser er der ikke fremsendt nogen tillægstaksering eller økonomisk opgørelse for de udførte ekstraarbejder, ligesom forsikringsselskabet ikke har bistået med at sikre, at sagen blev fuldt oplyst.

Jeg må derfor konstatere, at den oprindelige taksation ikke viste sig dækkende for skadens faktiske omfang, og at skadesagen blev afsluttet uden mulighed for efterprøvelse af det samlede tekniske og økonomiske grundlag.

Denne omstændighed ændrer ikke min påstand, men understøtter, at fravalget af strukturel karrosserimåling og den manglende dokumentation havde konkrete konsekvenser for sagens oplysning og for min mulighed som forbruger for at opnå klarhed.

Jeg står naturligvis til rådighed for at fremsende dokumentation for de nævnte henvendelser, hvis Ankenævnet måtte ønske dette.

...

Det bemærkes, at Alm. Brand var cc på henvendelsen af 23. december 2025 til [værksted]. Påstanden om, at oplysningen var ny for selskabet, kan derfor ikke forklares ved manglende orientering fra klagerens side."

Ankenævnet for Forsikring

10.

104710

Nævnet har fået forelagt klagerens besked af 27/2 2026 og taksatorrapport med tillægsrapport. Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af taksatorrapport af 28/4 2025 fremgår bl.a.:

"Diverse oplysninger

Type: KOLLISION

Zone: Højre side forrest, Højre side midt for, Højre side bagest

...

Arbejdsbeskrivelse/omfang

...

Afdækning kofanger f reparation ...

Afdækning kofanger b reparation ...

Bagskærm højre reparation ...

Køretøj for og bag udmåling (før reparation) inkl: camber og sporing kontrol, holder og målesensor af-/påmontering, uden justeringsarbejde ...

Afdækning forkofanger af-/påmontering inkl: hjul og hjulkassedelev for af-/påmontering ...

Afdækning forkofanger n af-/påmontering ...

Nummerplade for af-/påmontering ...

Kølergrill af-/påmontering (kofangerafdækning afmonteret) ...

Dækplade kølergrill af-/påmontering ...

Tågeforlygte V af-/påmontering inkl: ventilationsgitter af-/påmontering og tågeforlygte justering

...

Dækplade forkofanger H af-/påmontering ...

Luftgitter forkofanger af-/påmontering ...

Motorhjul af-/påmontering inkl: hjelm indstilling ...

Forlygte H af-/påmontering (kofanger afmonteret) ikke inkl: forlygter justering ...

Forlygte indstilling ...

Radarsensor f af-/påmontering ...

Radarsensor f justering ...

Forskærm H af-/påmontering ...

Forrude udskiftning inkl: a-stolpebeklædning ...

indv spejl, solskærme og kabinelampe af-/påmontering ...

Fordør H udskiftet (afmonteret) omfatter: samtlige dele overflyttes og dør justeret ...

Låseplade H for af-/påmontering ...

Glas udv spejl H af-/påmontering ...

Afdækning udv spejl H af-/påmontering ...

Bagdør H af-/påmontering ...

Bagdør H udskiftning (afmonteret) omfatter: samtlige dele overflyttes dør justeres ...

Låseplade H b af-/påmontering ...

Dørpakning H bag af-/påmontering ...

A-stolpe H dele afmontering inkl: beklædning i reparationsområde afmontering ...

A-stolpe H udskiftning inkl: a-stolpeforstærkning udskiftning ...

A-stolpe H dele montering inkl: afmonterede dele montering, evt udskiftning ...

Låseblok H for udskiftning ...

Dørpanel H for delstykke dele afmontering inkl: fordør, fordørspakning, b-stolpebeklædning og forsæde afmontering ...

Dørpanel H for delstykke udskiftning ...

Dørpanel H for delstykke dele montering inkl: afmonterede dele montering, evt udskiftning ...
Dækplade b-stolpe H af-/påmontering ...
Bagsædehynde af-/påmontering ...
Plastinderskærm H bag af-/påmontering ...
Folie bagskærm H påklæbning ...
Folie bagskærm v/h påklæbning till-arb ...
Baglygte H af-/påmontering ...
Instrumentbord af-/påmontering inkl: dækplade instrumentbordsindsats og handskerum af-/påmontering ...
Airbag-enhed førerside af-/påmontering ...
Rat af-/påmontering ...
Fælg/dæk H for udskiftning (hjul afmonteret) ...
inkl: dæk af-/påmontering ventil påmontering og hjul afbalance- ring ...
Baghjul af-/påmontering ...
Gfs/guidet funktion (fejllager udlæsning og sletning efter reparation) ..."

Af klagerens e-mail af 2/5 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har nu rekvireret taksatorrapporten af 28. april 2025 hos jeres skadebehandler. Efter gennemgang af indholdet og skadens omfang må jeg konstatere, at der er tale om en meget omfattende reparation, herunder udskiftning af strukturelle komponenter såsom A-stolpe og dørpaneler. Jeg savner i taksatorrapporten kommentarer om status for vange i højre sides bagerste område.

På den baggrund vil jeg som skadelidte gøre følgende klart:

1. Jeg har ikke givet accept til reparationen, og jeg ønsker derfor, at arbejdet indtil videre øjeblikkeligt standses.
2. Jeg anmoder om bekræftelse på, at reparationen ikke er igangsat – eller en status, hvis noget er sat i værk.
3. Jeg anmoder om, at der gennemføres en eftermåling af karrosseriet efter reparation, såfremt reparation senere godkendes, og at dokumentation herfor stilles til rådighed for mig.

Det undrer mig, at jeg som part i sagen ikke er blevet informeret eller inddraget tidligere, hverken i forbindelse med taksering, vurdering eller beslutning om reparation og betaling. Det finder jeg utilfredsstillende. Jeg har i dag blevet informeret om ovennævnte, da det lange forløb sendte mig til jeres hjemmeside, hvor jeg så at sagen er afsluttet. Det var jeg ikke informeret om."

Af selskabets brev af 21/5 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Procedure

Det er vores sædvanlige procedure, at vores taksatorer gennemgår og - hvis muligt - godkender de opgørelser vi modtager fra værkstederne.

Værkstederne opgør skaderne via det internationale skadeopgørelsessystem Autotaks, der blandt andet indeholder bilfabrikkernes data om arbejdstider, reparationsmetoder, reservedelsdata mv.

Vores taksatorer sikrer, at skaderne bliver vurderet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, hvilket også inkluderer overholdelse af reglerne for totalskade.

Vi har ikke en fast praksis for at informere vores kunder om godkendelse af taksators rapporter, eller i øvrigt at informere vores kunder om reparationsomfang og/eller -metodikker.

Det er vores erfaring, at når vores kunder anmelder kaskoskader og kører bilerne på værksted, så er det med henblik på hurtigst mulig udbedring af skaderne.

Det er vores oplevelse, at vores nuværende praksis fungerer tilfredsstillende for vores kunder, men dermed ikke sagt, at der ikke kan være sager, hvor vores praksis ikke virker som tilsigtet.

Vurdering og fremadrettet forløb

Vi har været i telefonisk kontakt med dit valgte autoriserede [bilmærke] værksted, ..., og de bekræftede, at de bestilte reservedele er originale med undtagelse af skæretråden til brug ved udtagning af forruden.

Tilsvarende bekræftede [værksted], at de som autoriseret [bilmærke] værksted er forpligtet til at udbedre skaden i overensstemmelse med [producent] fabrikkens reparationsmetoder.

Angående udmålinger søger vi for, at du modtager kopi af firehjulsudmålingen.

Vedrørende A-stolpen foretager [værksted] en referencemåling på bilens venstre side for at sikre en ensartet og korrekt montering samt reparation af bilens højre side. Der vil desværre ikke være en udskrift af disse målinger, vi kan fremsende til dig.

Vi har fuld tillid til, at [værksted], som et autoriseret [producent]-værksted, udfører reparationer fagligt korrekt. I betragtning af dit loyale kundeforhold, er vi indstillet på at afholde omkostningerne for en FDM-skadekontrol efter den afsluttede reparation hos [værksted].

Hvis FDM finder fejl/mangler i relation til den udførte reparation, vil disse fejl/mangler blive udbedret af [værksted]. Vi kan dog ikke tilbyde at betale for en eftermåling af karosseriets integritet."

Af e-mail af 4/6 2025 fra værkstedschef fremgår bl.a.:

"[værksted] bekræfter at der laves en 4 hjuls udmåling samt en krydsudmåling af bilens karrosseri før og efter reparation.

Der udleveres dokumentation herfor efter udført reparation.

Hvis krydsudmålingen af bilens karrosseri ligger udenfor producentens specifikationer, foretages der en komplet udmåling af karosseriet i rettebænk.

Dokumentation for denne kan kun foreligge, hvis der konstateres skævheder i bilens karrosseri.

Vi bekræfter ligeledes at denne reparation fortages efter fabrikantens (...) reparationsanvisninger og specifikationer."

Af klagerens e-mail af 4/7 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Tak for jeres tilsagn af 14. juni 2025 om at dække udgifterne til en FDM-skadeskontrol i forbindelse med skade nr. ... Jeg går ud fra, at tilbuddet stadig står ved magt og kan realiseres, da reparationen af min bil - som bekendt - endnu ikke er påbegyndt.

Jeg skriver for at anmode om, at dette tilsagn byttes til dækning af en karrosserimåling med fokus på bilens strukturelle integritet. Det er denne måling, der kan dokumentere, at bilen efter reparationen - når den returneres til mig - fortsat lever op til kravene i Færdselslovens § 67 og til fabrikantens typegodkendelse.

Så vidt jeg kan vurdere, er prisen for en sådan måling sammenlignelig med prisen for den kontrol, I selv foreslog. Skulle der blive tale om en mindre merudgift, er jeg naturligvis indstillet på selv at dække forskellen, for at opnå den relevante dokumentation for bilens sikkerhed og lovlighed."

Af klagerens e-mail af 7/7 2025 fremgår bl.a.:

"Tak for jeres svar. Jeg noterer mig, at I ikke ønsker at udvide jeres tilsagn til at omfatte en kontrolmåling af bilens strukturelle stand foretaget hos [værksted] - til trods for at denne kontrol har samme prisniveau som den tidligere drøftede FDM-måling (ca. 2.000 kr.).

Det forekommer bemærkelsesværdigt, at et selskab som jeres - med ansvar for at sikre, at bilen er bragt tilbage i korrekt stand, jf. både Forsikringsaftaleloven og Færdselslovens § 67 - afviser en måling, der har til formål at dokumentere, at bilen igen er i strukturel og trafikal forsvarlig stand.

Denne kontrol kan ovenikøbet gennemføres til samme pris, som I allerede har givet tilsagn om at dække til anden måling (FDMskadekontrol). Det kræver altså ingen udvidelse af rammen, hverken økonomisk eller praktisk - blot en metode, der faktisk kan påvise, om bilen igen overholder producentens specifikationer og dermed færdselslovens krav.

Lad mig samtidig minde om det større billede:

Ifølge helt friske tal fra Forsikring & Pension blev der i 2023 registreret 415.595 takserede skader på person- og varebiler. I første halvår af 2025 er vi allerede oppe på 217.551 - hvilket peger mod endnu et rekordår. Disse tal svarer til over 1.000 skader hver dag, hvor selskaberne spiller en central rolle i vurdering, udbedring og kvalitetssikring.

Af disse mange skader ligger et betydeligt antal i den såkaldte 'risiko-zone' - altså skader med en størrelse på ca. 25--65 % af bilens værdi. Det er her, der er særlig risiko for værditab, strukturelle fejl og efterfølgende reparationer, der ikke er i overensstemmelse med producentens specifikationer.

I et sådant volumen bliver det relevante spørgsmål ikke, om kontrollen i min sag koster 2.000 kr. - men hvad det koster, hvis den ikke gennemføres. Hvis bare 5 % af risikozonebilisterne ender med skjulte fejl, svarer det til over 20.000 biler årligt - og alene i efterkontrol svarer det til potentielle

udgifter på over 40 millioner kroner. Hvis bare 5 % af risikozonebilisterne ender med skjulte fejl, betyder det millioner i værditab, genklager, tab af tillid - og i sidste ende et systemisk troværdighedsproblem.

Set i det lys bliver jeres afvisning svær at forstå. Måske er den en del af en større strategi: At undgå en praksis, hvor kontrolmålinger og efterprøvelse af skadesreparationer risikerer at blive regnet ind i standardforløbet - og dermed i budgettet. Ved et skadesvolumen på over 400.000 takseringer årligt er selv små gennemsnitsudgifter ikke længere små.

Hvis det er tilfældet, er det en bemærkelsesværdig kalkule. Ikke fordi den er teknisk svær at følge - men fordi den viser, hvor langt hensynet til intern drift kan få lov at strække sig i forhold til borgernes trafiksikkerhed, retssikkerhed og tillid.

I bedste fald sidder der nogle få beslutningstagere, som har stirret sig blinde på en mikroproblemstilling i min lille sag. I værste fald er der tale om en kontrolleret afvisningspraksis, der skal holde en port lukket - selv i en tid med voksende opmærksomhed fra presse, politikere, myndigheder og borgere.

I det lys - og ikke mindst i lyset af den gryende markedsefterforskning i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens regi - giver jeres reaktion mindelser om et trafikuheld i slowmotion.

Vi behøver næppe sige det højt, men måske er det tid alligevel:

I ved, at jeg ved, hvad I ved - måske med lidt andre ord. Vi går rundt om det samme forhold, og det ved vi alle, der har været med på denne tråd. Sagsbehandlere, klageansvarlige, bestyrelsesformand, skadedirektør, Autocentralens medarbejdere, Det handler ikke om beløbet, men om konsekvensen, hvis man anerkender behovet for den slags målinger - og den port, det risikerer at åbne.

Da Alm. Brand allerede den 14. juni har givet tilsagn om at finansiere en måling af, hvorvidt [værkstedet] udfører sit arbejde ordentligt - hvad jeg aldrig har betvivlet og aldrig har bedt om - vil det i praksis ikke medføre ekstra omkostning, hvis denne finansiering i stedet bruges til at gennemføre en karrosserimåling, der dokumenterer, at bilen igen er i trafiksikker og producentkorrekt stand.

Er Alm. Brand villig til at anvende det eksisterende tilsagn til dette formål - altså at sikre, at bilen lever op til Færdselslovens krav, og at kunden trygt kan køre videre?"

Af garantierklæring af 3/11 2025 fremgår bl.a.:

"GARANTIERKLÆRING - STRUKTUREL LIGHED OG TEKNISK INTEGRITET

Køretøj:

Mærke/ model: ...

Registreringsnummer: ...

Stelnummer (VIN): ...

Reparation udført af:

Værksted: ...

Adresse: ...

CVR-nr.: ...

1. Karrosseriudmåling

- 3D-måling udført den 09 /1 O / 2025
- Udstyr: Car-O-Liner / Celette / andet: Car-O-Liner
- Operatør: ...
- Softwareversion: 2.12.0.124
- Samtlige referencepunkter ligger inden for fabrikantens tolerancer.
- Eventuelle nærafvigelse er vurderet uden betydning for køretøjets styrke eller sikkerhed.

2. Hjulsudmåling og undervogn

- 4-hjulsudmåling udført den 24 /10 / 2025
- Hjulgeometrien (camber, caster, toe) er inden for fabrikantens specifikationer.
- Dele udskiftet: hjulnav /leje/ støddæmper (anfør varenr. og fabrikat):
[bilmørke] OE dele 6C0407621, 6C0407256A, 6R0413031BH, WHT003860B
- Underramme/subframe: [X] ikke løsnet [] løsnet og geneentreret iht. OEMprocedure.

3. Erklæring

Vi erklærer hermed, at køretøjets bærende og energiabsorberende struktur efter endt reparation er strukturelt lige i henhold til fabrikantens mål- og tolerancespecifikationer, og at køretøjet kan anvendes uden fare eller ulempe for andre, jf. Færdselslovens § 67.

Værkstedet påtager sig det fulde tekniske og juridiske ansvar for, at reparationen og de udførte kontrolmålinger opfylder denne standard."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"3.3 Hvordan beregner vi erstatningen?

Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede* i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden skete. Se dog punkt 3.3.1.6.

...

3.3.1 Reparation

3.3.1.1 Ved reparation skal bilen sættes i samme stand som før skaden. Vi har ret til at vælge reparation.

3.3.1.2 Forsikringen dækker ikke ekstraudgifter i forbindelse med reparation uden for normal arbejdstid. Ligesom forsikringen ikke dækker en eventuel forringelse af bilens handelsværdi* efter en reparation. Se dog afsnit 13.

3.3.1.3 Folie og dekorations- eller speciallakering bliver erstattet på de beskadigede dele.

3.3.1.4 Kosmetiske forskelle efter reparation, f.eks. på bilens lak, på interiør, ved udskiftning af enkelte fælge og lignende, er ikke dækket.

3.3.1.5 Sker en skade, mens bilen er overladt eller solgt til et værksted, en forhandler eller en lignende virksomhed, skal reparationer, som kan udføres på den pågældendes eget værksted, udføres til nettopriser, hvis de selv er ansvarlige for skaden.

Skader, som udbedres på andre værksteder, erstattes med det beløb, som reparatøren normalt betaler for den form for reparation.

3.3.1.6 Bilen bliver ikke repareret, hvis den udgiftsgrænse, der er fastsat af Skatteministeriet, overskrides. Er det tilfældet, erklæres bilen totalskadet, og skaden opgøres som kontanterstatning."

Nævnet har fået forelagt faktura af 28/10 2025 for karrosserimåling på 4.996,63 kr., klagerens udkast til lovforslag, og klagerens analyse af forsikringsselskabets adfærd i klagesager.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 25/4 2025, at hans bil den 24/4 2025 var involveret i et færdselsuheld (kollision). Bilen blev transporteret til autoriseret værksted og taksator godkendte reparationsoverslag på 69.647,61 kr. Den 2/5 2025 anmodede klageren om, at der blev gennemført en eftermåling af karosseriet på bilen efter reparationen var udført. Selskabet har afvist at dække en karosserimåling. Klageren har efter reparation af bilen fået foretaget en karosserimåling og ønsker dækning for udgifterne på 4.996,63 kr.

Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke tilbyder karrosserimåling efter reparationen af bilen, som har været i en kollision med skade på dens bærende dele. Klageren er utilfreds med, at selskabet i stedet har tilbudt en FDM-skadekontrol, som ikke måler karrosseriets geometri. Klageren har anført, at han tilbød selskabet at betale differencen mellem prisen på en FDM-kontrol og en karrosserimåling. Klageren har anført, at en karrosserimåling efter en kollision skal dækkes som en nødvendig del af skadens udbedring, samt at sagen rejser et principielt spørgsmål om borgerens ret til dokumenteret strukturel kontrol af et køretøjs bærende dele – i overensstemmelse med Færdselslovens § 67, der har til formål at sikre, at et køretøj efter reparation fortsat er teknisk forsvarligt og uden skjulte deformationer. Klageren har anført, at det strider mod god forsikringsskik, når selskabet undlader en dokumenteret strukturel måling og overlader risikoen til kunden.

Selskabet har anført, at værkstedet har vurderet, at en manuel måling (krydsmåling) er tilstrækkelig. Denne metode benyttes sædvanligvis og er i overensstemmelse med producentens forskrifter. Vurderingen fra værkstedet understøttes af, at klagerens karosserimåling ikke har vist nogen afvigelser, idet samtlige referencepunkter ligger inden for fabrikantens tolerancer.

Ankenævnet for Forsikring

17.

104710

Selskabet har anført, at selskabet tilbød klageren en supplerende karosserimåling, såfremt krydsmålingen skulle vise afvigelser.

Det fremgår af værkstedets e-mail af 4/6 2025, at "[værksted] bekræfter at der laves en 4 hjuls udmåling samt en krydsudmåling af bilens karrosseri før og efter reparation. Der udleveres dokumentation herfor efter udført reparation. Hvis krydsudmålingen af bilens karrosseri ligger udenfor producentens specifikationer, foretages der en komplet udmåling af karrosseriet i rettebænk. Dokumentation for denne kan kun foreligge, hvis der konstateres skævheder i bilens karrosseri. Vi bekræfter ligeledes at denne reparation foretages efter fabrikantens (...) reparationsanvisninger og specifikationer".

Det fremgår af garantierklæring af 3/11 2025, at "1. Karrosseriudmåling. 3D-måling udført den 09/10/2025 ... • Samtlige referencepunkter ligger inden for fabrikantens tolerancer. • Eventuelle nærafvigelser er vurderet uden betydning for køretøjets styrke eller sikkerhed. 2. Hjulsudmåling og undervogn. • 4-hjulsudmåling udført den 24 /10 / 2025. • Hjulgeometrien (camber, caster, toe) er inden for fabrikantens specifikationer ... 3. Erklæring: Vi erklærer hermed, at køretøjets bærende og energiabsorberende struktur efter endt reparation er strukturelt lige i henhold til fabrikantens mål- og tolerancespecifikationer, og at køretøjet kan anvendes uden fare eller ulempe for andre, jf. Færdselslovens § 67. Værkstedet påtager sig det fulde tekniske og juridiske ansvar for, at reparationen og de udførte kontrolmålinger opfylder denne standard".

Det fremgår af forsikringsbetingelsers punkt 3.3, at erstatningen så vidt muligt skal stille den sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden skete. Det fremgår af punkt 3.3.1.1, at bilen ved reparation skal sættes i samme stand som før skaden.

Nævnet bemærker, at klageren skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav – herunder at selskabets udbedringsmetode er utilstrækkelig.

Ankenævnet for Forsikring

18.

104710

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at udbedringen af bilen har været utilstrækkelig, eller at han i øvrigt har et krav mod selskabet, udover de omkostninger, som selskabet allerede har dækket i forbindelse med reparationen.

Hvad angår udgifterne, som klageren har afholdt til karrosserimålingen, finder nævnet efter sagens forløb og udfald, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens udgifter.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at reparationen af bilen ifølge værkstedet er foretaget efter fabrikantens anvisninger. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at karrosserimålingen ikke har vist fejl eller mangler ved værkstedets reparation, og at bilen derfor er udbedret i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Nævnet har også lagt vægt på, at der efter det oplyste ikke er myndighedskrav i Danmark om karrosserimålinger ved skader på bærende dele af biler.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck