

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. august 2026 blev i sag nr. 104761:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring, en del af Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. Han har i klage af 16/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Indledning

Jeg indgiver hermed klage over Codan Forsikrings afgørelse af 10. september 2025 og den efterfølgende afvisning af klagen den 30. september 2025. Jeg gør gældende, at afgørelserne er truffet på et utilstrækkeligt og delvist fejlagtigt grundlag, og at sagsbehandlingen har været i strid med god forsikringsskik, herunder Bekendtgørelse nr. 918 af 26. juni 2017 om god skik for finansielle virksomheder, § 4. Selskabet har undladt at tage relevante oplysninger i betragtning, udvist manglende proportionalitet og har behandlet mig som kunde på en måde, der samlet set må betegnes som uprofessionel og urimelig.

2. Klagepunkter

a) Manglende hensyntagen til faktiske oplysninger

Codan lægger i sine afgørelser til grund, at jeg skulle have været bekendt med, at bilen var fejlbehæftet, og at den skulle have kørt i nødprogram. Denne antagelse er både urimelig og faktisk forkert.

Min [barn], ..., har fra begyndelsen gjort tydeligt opmærksom på, at [klagerens barn] ikke besidder teknisk indsigt i biler, og at det eneste, [klagerens barn] observerede, var, at partikelfilterlampen lyste. [Klagerens barn] oplyste samtidig, at bilen i øvrigt fungerede, hvilket underbygges af, at den har kørt over 12.000 km efter udskiftning af turboen.

Udskiftningen af turboen skyldtes udelukkende, at jeg som enhver almindelig forbruger reagerede loyalt på de oplysninger, jeg fik fra fagfolk. Når man som bilejer får at vide, at en bestemt komponent er defekt, får man det naturligvis repareret. Ingen almindelig bilist udskifter en turbo 'bare fordi'; man handler jo i tillid til, at reparationen løser problemet.

Jeg har også gentagne gange oplyst forsikringsselskabet om, at jeg desværre ikke kunne fremlægge dokumentation for udskiftningen af turboen. Jeg har dog gjort det klart, at de var mere end velkomne til selv at undersøge bilen grundigt for at konstatere, om udskiftningen faktisk havde fundet sted. Dette valgte de efterfølgende at gøre, og deres egen undersøgelse bekræftede, at turboen var blevet udskiftet. På trods af dette havde Codan tidligere fremsat en påstand om, at jeg ikke talte sandt – en alvorlig anklage, som blev rejst, uden at de på daværende tidspunkt selv havde foretaget nogen undersøgelse af sagen.

Det er derfor både urimeligt og udokumenteret, når Codan efterfølgende anfører, at jeg burde have været bekendt med de tekniske fejl, som Dansk Teknologisk Institut først konstaterede lang tid efter hændelsen. Hverken en almindelig forbruger, bilejer eller forsikringstager kan forventes at kende forskel på en turbo eller et svinghjul, og man må med rette kunne stole på fagfolk og deres vurdering.

Codan henviser desuden gentagne gange til, at et autoriseret [bilmærke]-værksted tidligere diagnosticerede et defekt svinghjul, og bruger dette som argument for, at vi skulle have været klar over bilens tilstand. Denne konklusion er både teknisk misvisende og juridisk uholdbar. Et svinghjul er en intern motor-komponent, som alene kan vurderes af en uddannet mekaniker. Det er ikke en fejl, som en almindelig bilist kan identificere eller forstå betydningen af, og det er slet ikke rimeligt at forvente, at en forbruger kan skelne mellem symptomer, der relaterer sig til svinghjul eller turbo.

Da jeg efterfølgende og på baggrund af en anden faglig vurdering fik oplyst, at problemet skyldtes turboen, og lod denne udskifte, handlede jeg fuldt ud sagligt og loyalt i tillid til den rådgivning, jeg modtog. Bilen fungerede derefter som normalt og kørte som tidligere nævnt 12.000 km, hvilket objektivt viser, at reparationen – ud fra mit perspektiv – løste problemet, og at der ikke var nogen fejl, jeg burde have opdaget. Det er derfor både urimeligt og uden bevismæssigt grundlag, når Codan alligevel tillægger os kendskab til en teknisk defekt, jeg hverken havde forudsætninger for at forstå eller nogen realistisk mulighed for at opdage.

b) Fejlagtig vægtning af parkeringsforhold og subjektive vurderinger

Codans vurdering fremstår præget af selvmodsigelser. Der henvises til, at bilen blev parkeret 'på en øde parkeringsplads 950 meter fra destinationen', mens det samtidig konstateres, at 'der holdt andre biler på pladsen'.

Parkeringspladsen ved [skadested] er ikke øde – den benyttes af mange og har flere biler parkeret. At bilen var den eneste udsat for hærværk kan ikke komme mig som offer for hærværk til last.

Selskabet overser samtidig, at min [barn] gentagne gange har forklaret, at der ikke var ledige pladser ved [boligområde] eller på den nærliggende villavej, hvilket er baggrunden for valget om at parkere ved [skadested], hvilket min [barn] har gjort en gang før, da de har været i gang med at etablere flere parkeringspladser ved [boligområde], hvilket i øvrigt også er oplyst.

At Codan forsøger at tillægge dette parkeringspladsen en forsikringsretlig betydning er både irrelevant og uden hjemmel.

Det kan derudover også dokumenteres at der har været problemer med parkering ved [boligområde] og først er halvt løst slut oktober start november 2025. (Hvis dette skulle være nødvendigt)

Udover ovenstående kommer Codan med flere bemærkninger, som hverken giver mening eller har nogen relevans for sagen. Eksempler herpå er spørgsmål om, hvordan [klagerens barn] husker forløbet, og spekulationer om, hvorvidt gerningsmanden bevidst skulle have sat sig ind i bilen og ødelagt gearstangen. Dette er fuldstændig absurd og uforeneligt med en professionel sagsbehandling, idet handlinger, jeg som offer er blevet udsat for, på urimelig vis forsøges tillagt mig som ansvar.

c) Fejl og mangler i sagsbehandlingen

Hele forløbet har været præget af manglende opfølgning og dårlig kommunikation fra Codans side. Jeg har adskillige gange måttet rykke for svar, efter at være blevet lovet tilbagemeldinger på konkrete datoer, som selskabet ikke overholdte. Dette har skabt unødigt frustration og forlænget sagsbehandlingstiden markant.

Når der endelig kom svar, var de ofte summariske, uden reelle svar på de spørgsmål, jeg havde rejst, og uden at tage højde for de dokumenter og oplysninger, jeg havde sendt.

Derudover blev afgørelsen sendt uden klagevejledning, hvilket i sig selv er et brud på god forsikringsskik.

I afgørelsen undlades væsentlige oplysninger, såsom at turboen, faktisk blev udskiftet og at bilen efterfølgende kørte 12.000 km. Til gengæld vælger man at indfortolke en fast pris for reparationen, selvom min [barn] udtrykkeligt har forklaret, at [klagerens barn] ikke kendte beløbet. Denne form for sagsbehandling - præget af antagelser og manglende objektivitet - underminerer forsikringstagerens retssikkerhed og tilliden til selskabet.

Derudover har selskabet ikke fremlagt fuld dokumentation for Teknologisk Instituts testforløb, herunder tidspunkter, testprotokol og forudsætninger, hvilket burde være gjort som led i partshøringen.

d) Fejlagtig vurdering af troværdighed

Det fremstår i Codans afgørelse som om der sås tvivl om min hukommelse og troværdighed, herunder omtales min [barns] manglende erindring om kørselsrute. Dette er både irrelevant for sagens materielle vurdering og særligt belastende, da min [barn] har forklaret, at mine hukommelsesproblemer skyldes et personligt traume (...).

Konklusion

På baggrund af ovenstående anmodes Ankenævnet om at:

- Tilsidesætte Codans afgørelse af 10. og 30. september 2025 som ugyldig.
- Fastslå, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed under policen.
- Pålægge Codan Forsikring at udbetale erstatning svarende til bilens værdi før skaden.
- Subsidiært: pålægge Codan at genoptage sagen med fuld inddragelse af de faktiske oplysninger og uden forudindtaget vurdering af motiv."

I brev af 7/1 2026 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Der klages over, at Codan har afvist at yde dækning for omfattende hærværk på den forsikrede bil, som efterfølgende er vurderet totalskadet. Codan skal i det følgende besvare klagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

104761

Sagsforløb

Klageren har tegnet ansvars- og kaskoforsikring i selskabet. Gældende forsikringsbetingelser vedlægges som **bilag A**.

Klageren anmelder den 11. maj 2025 (**bilag B**), at hans bil, [mærke] fra 2015, har været udsat for omfattende hærværk på parkeringspladsen ved [skadested], og at sagen er meldt til politiet. Der var ikke taget noget fra bilen.

Vi modtager ligeledes billeder af bilen. Disse fremlægges som **bilag C**.

Sagen overgår til behandling hos vores skadesinspektør, og bilen sendes til nærmere undersøgelse ved DTI.

Under en telefonsamtale med vores skadesinspektør den 21. maj 2025, forklarer klagerens [barn], at [klagerens barn] lånte bilen den 9. maj 2025, hvor [klagerens barn] kørte ud til ..., som bor i [bopæl] i [by1]. Da der ikke var ledige p-pladser ved [klagerens barns] ankomst kort før midnat, valgte [klagerens barn] at parkere bilen ved [skadested] og derfra gå hen til ... bopæl. Hærværket på bilen blev konstateret af ...personalet kl. 07.00 den efterfølgende morgen, hvor bilen som den eneste havde været udsat for omfattende og umotiveret hærværk.

Da [klagerens barn] blev spurgt ind til, om [klagerens barn] var bekendt med defekter/fejl ved bilen, svarede [klagerens barn] først nej, men oplyste herefter at partikelfiltret skulle skiftes, og at turboladeren vist var blevet udskiftet for ca. 2 måneder siden.

Af taksatorrapporten, som vi modtager den 3. juni 2025, (**bilag D**) fremgår det, at der er fundet omfattende usammenhængende skader på bilen, og bilen takseres til at være totalskadet. For eksempel er mange dyre enkelte reservedele knust, såsom spejle, ruder, soltag m.m. og ifølge værkstedet ser det ud som om delene er smadret nedefra og op. Derudover lyser lampen for defekt partikelfilter, og det anbefales derfor, at der foretages en fejludlæsning, så eventuelle defekter kendes i forhold til prissætningen af bilens værdi.

Vores skadeinspektør får bilen udlæst. Udlæsningen viser indtil flere fejl, i form blandt andet højt differentialtryk, hvilket indikerer et problem med bilens partikelfilter, kompressionsproblemer, turboladerfejl, fejlfunktioner i gearvælgeren, som kan være relateret til problemer med gearkassen eller det elektriske gearskiftesystem samt slid på koblingen. Kopi af udlæsningsrapporten vedlægges som **bilag E**.

Vi spørger også ind til bilens værkstedshistorik hos [bilmærke], hvor vi får oplyst, at [bilmærke] i [by2] ca. 12.000 km før skaden på klagerens initiativ har lavet en fejlsøgning som havde vist, at bilen kørte dårligt i tomgang, hvilket skyldtes et defekt svinghjul.

Klagerens [barn] forklarer, at [klagerens barn] havde kørt bilen til fejlsøgning hos [bilmærke] på grund af de fejl, som fejludlæsningen havde vist, men at [klagerens barn] efterfølgende havde kørt bilen til et andet værksted for at få en second opinion.

Det andet værksted havde derimod oplyst, at turboen var defekt, og den blev derfor skiftet, hvilket havde kostet 20.000 kr. Bilen kørte herefter perfekt.

Den 4. juli 2025 har vores skadeinspektør en telefonsamtale med konsulent, ... ved Dansk Teknologisk Institut. Han oplyser, at han har prøvekørt bilen, og konstateret dårlig tomgang, som er ujævn og halter og at det rasler og skramler fra gearkassen, hvilket han vurderer skyldes et defekt svinghjul. Når bilen sættes i gear, aktiveres bilens nødprogram og bilen kan næsten ikke køre (max 30 km/t).

Samme dag taler vores skadesinspektør igen med klagerens [barn], hvor [klagerens barn] bliver gjort bekendt med de indledende observationer. Klagerens [barn] forklarer, at bilen kørte fejlfrit, da [klagerens barn] om aftenen kørte bilen ud til sin ..., hvor [klagerens barn] parkerede den på p-pladsen ved [skadested]. [Klagerens barn] kunne dog ikke huske, hvilken rute [klagerens barn] havde kørt eller hvor [klagerens barn] kørte fra. Da [klagerens barn] bliver spurgt til, hvilket værksted bilen var indleveret på, da turboladeren var blevet udskiftet, svarede [klagerens barn] at det vidste [klagerens barn] ikke, selvom [klagerens barn] flere gange tilkendegav, at det var [klagerens barn], der havde kørt bilen på værksted.

Ved Dansk Teknologisk Instituts nærmere undersøgelse af bilen bekræftes det, at turboen og udstødningsmanifolden, som leveres som en samlet enhed, er blevet udskiftet for nyligt.

Dansk Teknologisk Institut oplyser, at det er højest usandsynligt, at et autoriseret [bilmærke]-værksted fejlfortolker symptomer mellem turbo og svinghjul, da de nævnte komponenter teknisk set er vidt forskellige. De konstaterbare symptomer ved undersøgelse af bilen er hørbar støj/klaprelyd fra svinghjulet ved motorens koldstart, hvor der ligeledes konstateres en 'haltende' gang, som sandsynligvis skyldes et defekt og/eller opslidt dobbeltmassesvinghjul.

Derudover lyser kontrollampen for tilstoppet partikelfilter ved motorstart, hvilket skønnes at være den primære årsag til, at motoren kører i nødprogram.

Dansk Teknologisk Institut oplyser, at bilens nødprogram (limp mode) altid aktiveres, når der er væsentlige fejl ved bilen, der kan beskadige motoren eller komponenter, og nødprogrammet kan kun nulstilles ved en tester. Da utætheden mellem turbo og partikelfilter vurderes at være den direkte årsag til at bilens nødprogram var aktiveret, konkluderes det, at bilen også må have kørt i nødprogram på turen til [skadested]. Det er muligt at køre videre i nødprogram, men det vil være meget tydeligt for føreren, at bilen mangler kræfter, og den vil føles som om, den næsten ikke kan trække.

Kopi af Dansk Teknologisk Instituts rapport fremlægges som **bilag F og G**.

Dansk Teknologisk Instituts fund stemmer derfor ikke overens med klagerens oplysning om, at bilen 'kørte perfekt', og derfor afviser vores skadeinspektør i et brev af 10. september 2025 (bilag H) at erstatte skaderne på bilen, da vi ikke finder det sandsynliggjort at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren har efterfølgende klaget over afgørelsen, som er fastholdt af vores klageansvarlige den 30. september 2025. Svaret fremlægges som **bilag I**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny, dog uden at finde anledning til at ændre vores afgørelse, som fastholdes.

Det påhviler efter almindelige forsikringsretlige principper den der rejser et krav mod selskabet at bevise størrelsen og eksistensen af kravet. Det påhviler derfor klageren at sandsynliggøre, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren har anmeldt, at hans 15 år gammel [bilmærke], blev udsat for omfattende hærværk, mens den holdt parkeret på en øde parkeringsplads ved [skadested]. Klagerens [barn], som havde kørt bilen, oplyste efterfølgende, at den 'kørte perfekt', og at den netop var klargjort, da klageren skulle køre på ferie i bilen.

Dette stemmer imidlertid ikke overens med Dansk Teknologisk Instituts undersøgelse, der har vist flere mekaniske fejl ved bilen, idet motoren kørte på reduceret ydelse, kontrollampen for partikelfilter lyste permanent, støj/klaprelyde ved motorstart samt en 'haltende' gang ved igangsættelse. Dette er efter vores opfattelse alle fejl, som man må forvente, at den faste bruger af bilen har været bekendt med, uanset om vedkommende har et særligt kendskab til biler eller ej.

Derudover viser en gennemgang af bilens værkstedshistorik, at bilen tidligere havde vist lignende fejl. Dansk Teknologisk Instituts undersøgelse af bilen har ganske vidst vist, at bilens turbo for nylig var blevet skiftet, men undersøgelsen har også vist, at udskiftningen var fejlbehæftet, da der blev konstateret en utæthed mellem turbo og partikelfilter, hvilket medførte et ukorrekt fungerende partikelfilter.

Vi har efterfølgende forsøgt at få flere oplysninger fra klageren om, hvor [klagerens barn] fik turboladeren på bilen udskiftet, så vi kunne kontakte dem og høre nærmere om hvad der blev lavet, men klageren husker angiveligt ikke hvilket værksted han indleverede bilen til.

Vi må på baggrund af vores undersøgelse af bilen og til tidligere værkstedshistorik således lægge til grund, at bilen på skadestidspunktet havde flere mekaniske fejl, og at disse var af en karakter og et omfang, så bilens faste bruger må have været bekendt med disse fejl.

Derudover er der en række omstændighederne i sagen, som vi finder bemærkelsesværdige.

For eksempel at bilen blev parkeret på en forholdsvis øde parkeringsplads 950 meter væk fra [barns] ... bopæl, på trods af at det er muligt at parkere bilen i et stille villakvarter ca. 150 meter væk. At bilen, som den eneste på parkeringspladsen, blev udsat for målrettet og meget omfattende hærværk indenfor et tidsrum af ca. 7 timer, og at en – hvad vi må gå ud fra – tilfældig gerningsmand har brugt tid på at ødelægge gearstangen inde i bilen, så den ikke kunne sættes i gear på normal vis. At klagerens [barn] ikke kunne huske, hvor [klagerens barn] var henne, før [klagerens barn] kørte mod ... bopæl og heller ikke hvilken rute [klagerens barn] havde kørt på vej dertil, og at hverken klageren eller klagerens [barn] husker, hvilket værksted bilen blev indleveret til, da turboen blev udskiftet.

Oplysningen om, at klagerens [barn] gentagende gange skulle have forklaret, at der ikke var ledige parkeringspladser på den nærliggende villavej er i øvrigt ny for os.

På baggrund af de ovenfor nævnte forhold finder vi det ikke sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og vi må derfor fastholde vores afvisning på dækning i sagen."

Klageren har i brev af 29/1 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi skal hermed fremkomme med vores bemærkninger til Ankenævnets afgørelse, idet afgørelsen efter vores opfattelse hviler på en række faktuelle fejl, ubeviste antagelser samt en urigtig anvendelse af forsikringsbetingelserne.

Ikke tilbageholdt oplysninger

Det er ubestridt, og fremgår direkte af sagens materiale, at vi fra begyndelsen oplyste Codan om,

- at kontrollampen for partikelfilter lyste, og
- at turboladeren var blevet udskiftet forud for skaden.

Disse oplysninger er gentaget flere steder i Codans egen sagsfremstilling. Det er derfor faktisk forkert, når der i afgørelsen gives udtryk for, at vi skulle have tilbageholdt oplysninger eller givet urigtige oplysninger om bilens mekaniske stand.

Tværtimod har Codans egne undersøgelser efterfølgende bekræftet, at turboen faktisk var blevet udskiftet. Dette understreger, at vi har oplyst alt, hvad vi var bekendt med.

Udskiftningen af turboen skete netop på baggrund af en second opinion, som oplyste, at turboen var årsagen til de observerede problemer. På den baggrund lod vi turboen udskifte i tillid til den faglige vurdering, vi modtog.

Vi havde derfor ingen viden om - og ingen forudsætninger for at vide - at der eventuelt fortsat skulle være forhold relateret til et svinghjul. Som almindelige forbrugere uden teknisk indsigt måtte vi med rette lægge til grund, at problemet var afhjulpet ved turboskiftet. Dette understøttes også af, at bilen efterfølgende fungerede og herefter - som tidligere oplyst - kørte 12.000 km og blev anvendt uden, at der gav anledning til yderligere mistanke om uafklarede fejl.

Da forhold vedrørende svinghjulet senere blev nævnt af sagsbehandleren, var dette derfor uforståeligt for os, idet vi netop havde handlet i tillid til, at problemet var blevet håndteret. I den forbindelse blev vi oplyst om, at sådanne forhold i givet fald ville kunne indgå i værdiansættelsen af bilen, ikke som grundlag for at anfægte dækningen som sådan.

At vi ikke har haft kendskab til yderligere tekniske detaljer kan ikke komme os til last. Vi er ikke bilekspertes, og der findes ingen betingelse i forsikringsaftalen om, at forsikringstager skal have teknisk indsigt eller kunne identificere komplekse mekaniske sammenhænge for at være dækket.

Det fremgår flere steder i afgørelsen, at Codan lægger til grund, at vi - eller min [barn] - skulle have oplyst, at bilen 'kørte perfekt'. Dette bestrides klart og utvetydigt.

Vi har aldrig oplyst, at bilen var perfekt. Tværtimod er det direkte selvmodsigende, når Codan på den ene side anfører, at bilen blev beskrevet som 'perfekt', og på den anden side selv lægger til grund, at vi netop oplyste om problemer med partikelfilteret og udskiftning af turboen. Disse to synspunkter kan ikke forenes.

Mekaniske fejl udelukker ikke dækning for hærværk

Efter forsikringsbetingelserne for kasko dækker forsikringen skader ved hærværk, jf. betingelsernes afsnit om kasko, pkt. 2, sammenholdt med pkt. 3, hvorefter mekaniske skader alene er undtaget, medmindre de skyldes hærværk.

Hvis Codan mener, at bilens værdi skal reduceres som følge af fejl og mangler, er dette et værdiansættelsesspørgsmål - ikke et spørgsmål om, hvorvidt der foreligger en dækningsberettiget begivenhed. Forsikringsbetingelserne giver ikke hjemmel til helt at afskære dækning på dette grundlag, hvorfor det ikke findes tilstrækkeligt bevist, at forholdet ikke er dækningsberettiget, jf. de af Codan fremlagte forsikringsbetingelser.

Det anføres, at skaderne 'ser ud til' at være forårsaget 'nedefra og op'. Det er således uklart, hvorfor antagelser om, hvordan gerningsmanden måtte have udført hærværket, eller spekulationer om skadesretning, skal komme forsikringstager til last. Disse forhold ligger uden for forsikringstagers viden og kontrol og kan ikke med rimelighed tillægges betydning ved vurderingen af en anmeldt hærværksskade.

I samme spor anføres det i Codans indlæg fejlagtigt, at bilen er '15 år gammel'. Dette er objektivt forkert. Bilen er en [bilmærke], modelår 2015 og købt i 2018. Denne ukorrekte oplysning er ikke uvæsentlig, idet den indgår som led i en samlet fremstilling af bilen og dens stand, der fremstår unødigt negativ.

Under alle omstændigheder kan bilens alder, korrekt eller ukorrekt angivet, aldrig i sig selv begrunde afvisning af dækningen, jf. kaskobetingelserne, hvorefter hærværk er en dækningsberettiget begivenhed uanset bilens alder.

Samlet set giver Codans fremstilling indtryk af, at der på baggrund af antagelser, formodninger og ukorrekte faktuelle oplysninger konstrueres et samlet billede af hændelsen og bilens tilstand, som ikke har tilstrækkeligt grundlag i sagens faktiske omstændigheder.

Parkeringsforhold er ikke nye oplysninger

Det anføres afslutningsvis, at oplysningerne om parkeringsforhold skulle være 'nye'. Dette er forkert. Forholdene vedrørende manglende parkeringspladser ved [boligområde] er:

- gentagne gange drøftet med Codans sagsbehandler, ...,
- beskrevet i klagen,
- og indgået i tidligere mailkorrespondancer.

I den løbende dialog har vi flere gange forklaret, at der på det relevante tidspunkt ikke var ledige parkeringspladser ved [boligområde]. I den forbindelse har sagsbehandleren indikeret, at han kendte området og dets parkeringsforhold, og samtidig givet udtryk for, at de oplysninger, vi fremsendte, ikke var korrekte.

Vi har imidlertid gentagne gange fastholdt, at der var væsentlige parkeringsproblemer i området, hvilket også var baggrunden for, at bilen blev parkeret ved [skadested]. Til dokumentation herfor vedlægges screenshots fra den lokale beboergruppe ved [boligområde], som viser, at flere beboere – på samme måde som min [barn] – har betydelige vanskeligheder med manglende parkeringspladser.

Det er derfor urigtigt, når ... - og i forlængelse heraf Codan - har afvist disse oplysninger. Oplysningerne synes at være blevet konstateret og vurderet uden reel inddragelse af vores forklaringer, til trods for at de er gentaget adskillige gange og nu tillige understøttet af objektiv dokumentation.

Hertil kommer, at der tidligere i sagsforløbet har været uoverensstemmelser i Codans egen fremstilling af parkeringspladsen ved [skadested], idet pladsen på skift er blevet beskrevet som henholdsvis 'øde' og samtidig som et område, hvor der holdt flere biler. Disse skiftende vurderinger bidrager til uklarhed og må komme Codan til last ved vurderingen af sagens faktiske forhold.

[Bilmærke] [by2] er ikke ufejlbarlig

Det anføres, at det er 'højest usandsynligt', at et autoriseret [bilmærke]-værksted fejltolker symptomer. Denne udtalelse fremstår også som en antagelse. Der er ikke fremlagt teknisk dokumentation eller anden objektiv underbygning, som kan begrunde, hvorfor et autoriseret værksted skulle være fritaget for risikoen for fejlfortolkning.

Der henvises til google-anmeldelser vedrørende [bilmærke] [by2], som viser, at værkstedet generelt har modtaget en betydelig mængde negative anmeldelser. Dette dokumenterer, at værkstedet - som alle andre - kan begå fejl, og at antagelsen om ufejlbarlighed ikke kan tillægges vægt.

Det fremstår endvidere som om vurderingen af, at fejlfortolkning er 'usandsynlig', i vidt omfang hviler på den omstændighed alene, at der er tale om et autoriseret [bilmærke]-værksted. Dette kan imidlertid ikke i sig selv føre til den konklusion, at værkstedets vurderinger nødvendigvis er korrekte. Autorisation udelukker ikke fejl.

Vi har i øvrigt allerede forud for skaden – og mere end et år tidligere – haft gentagen korrespondance med [bilmærke] vedrørende fejl fra deres side, hvilket har resulteret i gentagne genbesøg. [Bilmærke] [by2] har i øvrigt annulleret betaling samt fremsendt både en økonomisk kompensation og en bilvask netop forbundet med fejlsøgninger. Dokumentation herfor er tidligere fremsendt til Codans sagsbehandler, ...

Konklusion

På baggrund af ovenstående gøres det gældende, at det er tilstrækkeligt sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Der foreligger ikke hjemmel i forsikringsbetingelserne til at afskære dækning i nærværende sag.

De forhold, som Codan har tillagt afgørende vægt, er enten uden relevans for dækningsspørgsmålet eller hviler på uunderbyggede formodninger, som ikke kan føre til bortfald af forsikringsdækning. Vi må derfor fastholde klagen."

Selskabet har den 26/2 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi skal indledningsvist beklage, at vi i vores første svar til nævnet fejlagtigt har anført, at bilen var 15 år gammel. Bilen er fra 2015 og var på skadestidspunktet således 10 år gammel.

Oplysningerne ændrer ikke på, at bilen havde flere væsentlige fejl, hvilket medførte at bilen kørte i nødprogram og at klagerens som fast bruger af bilen må have været bekendt hermed, da bilen næsten ikke kunne trække. Som anført i vores svar til nævnet af 7. januar 2026 er der - udover

undersøgelsesfundene - indtil flere mistænkelige forhold i sagen der gør, at vi samlet set ikke finder, at klageren har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og vi må derfor fastholde, at der ikke kan udbetales erstatning for bilen."

I brev af 17/3 2026 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Forsikringsselskabets afgørelse er baseret på en antagelse om, at jeg som fører burde have været bekendt med fejl på bilen, samt at jeg ikke har oplyst disse. Dette er ikke korrekt.

• **Jeg har aktivt oplyst konkrete fejl til forsikringsselskabet**

I forbindelse med dialogen med forsikringsselskabet blev jeg direkte spurgt, om bilen fejlede noget. Hertil oplyste jeg, at partikelfilterlampen lyste.

Dette er en konkret og væsentlig oplysning, som er direkte relevant for de forhold, som forsikringsselskabet efterfølgende påberåber sig.

Det bemærkes, at denne oplysning ikke fremgår af deres begrundelse, hvilket giver et misvisende billede af sagen.

• **Bilens historik**

Jeg har i flere samtaler med forsikringsselskabets medarbejdere redegjort for:

- Tidligere problemer med bilen
- Værkstedsbesøg hos [bilmærke] samt fremsendt relevant mailkorrespondance

Jeg har således selv oplyst, hvad der tidligere har været af fejl på bilen, hvad der er blevet udbedret, samt hvordan bilen fungerede på tidspunktet op til hændelsen. Alt dette er blevet delt med både skadebehandler og taksator.

På den baggrund har jeg svært ved at se, hvordan disse oplysninger efterfølgende kan anvendes imod mig.

• **Forkert gengivelse af mine oplysninger**

Forsikringsselskabet anfører, at jeg skulle have oplyst, at bilen 'kørte perfekt'. Dette er som tidligere nævnt ikke korrekt.

Jeg har tværtimod oplyst om konkrete forhold, herunder partikelfilterlampen samt tidligere problemer.

Det er derfor en væsentlig fejl, at forsikringsselskabet lægger en sådan udtalelse til grund for deres vurdering.

Når afgørelsen bygger på en forkert gengivelse af mine oplysninger, svækker det grundlaget for afslaget betydeligt.

• **Deres vedlagte rapporter**

Teknologisk Institut anfører at:

- Vurderingen er baseret på begrænset undersøgelse
- Årsagen til flere fejl ikke kan fastslås uden yderligere indgreb

- Det kan ikke afgøres, om eventuelle symptomer kunne være opdaget af føreren

Dette udelukker, at man kan fastslå, hvad jeg burde have vidst.

Det fremgår af rapporten også, at turboen er udskiftet for nyligt (som jeg også selv har nævnt), og at der er konstateret en utæthed mellem turbo og partikelfilter (som jeg også selv har nævnt), som vurderes at skyldes en monteringsfejl.

Det betyder, at de konstaterede fejl kan være opstået som følge af værkstedsarbejde og ikke som følge af forhold, jeg som fører har haft mulighed for at opdage eller reagere på.

Forsikringsselskabet forsøger dermed at pålægge mig ansvar for forhold, som ligger uden for min kontrol.

Det påhviler forsikringsselskabet at bevise, at jeg har undladt at oplyse væsentlige forhold. En efterfølgende teknisk vurdering kan ikke i sig selv danne grundlag for at fastslå, hvad jeg burde have vidst på skadestidspunktet.

• **Forsikringsselskabets oplysninger om hændelsesstedet er ikke korrekte**

Forsikringsselskabet har oplyst, at de har været i kontakt med person/personer i området, som skulle have oplyst, at lignende hændelser ikke tidligere er forekommet.

Jeg bliver nødt til afslutningsvist at forholde mig til dette, da det ikke blev behandlet i mine tidligere bemærkninger.

Jeg har dokumentation fra en lokal Facebook-gruppe i [by1], hvor der er et opslag om hærværk på en bil på samme sted. Denne dokumentation er vedhæftet i dette dokument, da det desværre ikke kan uploades for sig selv.

Det er derfor svært at se, hvad forsikringsselskabet konkret baserer denne oplysning på. Samtidig må jeg konstatere, at dette ikke er et enkeltstående tilfælde i sagen. Flere steder i forløbet fremstår forsikringsselskabets vurderinger som værende baseret på antagelser frem for konkrete og dokumenterede forhold.

Det giver samlet set et indtryk af, at der drages konklusioner uden et tilstrækkeligt oplyst grundlag, hvilket efter min opfattelse ikke er en korrekt eller rimelig måde at behandle sagen på.

På baggrund af ovenstående anmoder jeg Ankenævnet om at tage stilling til sagen og vurdere, hvorvidt forsikringsselskabets afvisning af dækning er berettiget."

Selskabet har i brev af 1/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkningerne indeholder ikke nye oplysninger og giver således ikke anledning til en ændret vurdering af sagen.

Klageren skriver, at han aktivt har oplyst om konkrete fejl ved bilen, herunder at partikelfilterlampen på bilen lyste, og at dette ikke fremgår af vores svar, ligesom han i flere samtaler med vores

skadeinspektør skulle have redegjort for de tidligere problemer med bilen og Værkstedsbesøget hos [bilmærke].

Ovennævnte forhold er nævnt og gennemgået i vores tidligere svar til nævnet af 7. januar 2026, og klagerens påstand om at disse forhold ikke fremgår er således ikke korrekt.

Klageren skriver, at han aldrig skulle have sagt at bilen 'kørte perfekt'.

I samtalen med vores skadeinspektør den 4. juli 2025, hvor klagerens [barn] blev gjort bekendt med Dansk Teknologisk Instituts undersøgelsesfund, forklarede [klagerens barn], at bilen havde kørt fejlfrit, da [klagerens barn] kørte bilen ud til ... om aftenen, hvor [klagerens barn] parkerede den på omtalte parkeringsplads.

Skadesinspektørens interne arbejdsrapport kan fremlægges, såfremt nævnet måtte ønske det.

Klageren skriver også, at vores oplysninger om at der ikke tidligere har været lignende hændelser i området er forkert. Han har i den forbindelse fremlagt screenshot af et opslag fra en Facebook gruppe, hvor en borger skriver, at hans bil har været udsat for hærværk, mens den har holdt parkeret på omtalte parkeringsplads.

Vedhæftet opslaget er et billede, der viser ridser i lakken på bilens førerside. Mindre ridser i lakken kan imidlertid ikke sidestilles med så omfattende og målrettet hærværk, som det klagerens bil har været udsat for, hvor også flere indvendige dele af bilen – herunder gearstangen – sås smadret.

Det forekommer efter vores opfattelse usandsynligt, at en ukendt gerningsmand skulle have givet sig tid til at begå et tilsyneladende umotiveret og meget omfattende hærværk på en helt tilfældig bil, når formålet ikke var at stjæle bilen eller at stjæle noget fra bilen. Vi bemærker i den forbindelse, at der lå en kuffert i bilen, som var helt urørt.

Vi må på baggrund af sagens samlede omstændigheder, herunder Dansk teknologisk Instituts undersøgelsesfund, fastholde, at vi ikke finder det sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og vi må på denne baggrund afvise at erstatte skaderne på bilen."

Klageren har i brev af 24/4 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg fastholder, at jeg har oplyst om bilens fejl, herunder at partikelfilterlampen lyste, samt tidligere værkstedsbesøg hos [bilmærke]. Efter min opfattelse er det relevante oplysninger for sagen. Jeg kan dog se, at Codan henviser til en samtale, hvor min [barn] skulle have oplyst, at bilen 'kørte perfekt', men ikke forholder sig til de samtaler, hvor vi har redegjort for, hvilke fejl bilen tidligere har haft, og hvilke problemer den havde.

Derudover undrer det mig, at Codan afviser dokumentation for tidligere hændelser i området med henvisning til, at der kun er tale om mindre skader. For mig viser det netop, at der forekommer hærværk på den pågældende parkeringsplads. Samtidig har Codan tidligere forklaret, at der er tale om et øde område uden parkerede biler, hvilket efter min opfattelse ikke hænger sammen. (Dette er også tidligere nævnt)

Ankenævnet for Forsikring

14.

104761

Jeg har ikke yderligere nye bemærkninger til sagen, men vil blot gøre opmærksom på, at jeg oplever, at ikke alle relevante forhold er taget med i Codans fremstilling. Samlet set giver det efter min opfattelse et billede af, at der bliver lagt vægt på ting og set bort fra andre, hvilket ikke gør vurderingen korrekt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af skadeanmeldelse af 11/5 2025 fremgår bl.a.:

"Hvornår er skaden sket?	09/05-2025
Hvornår er skaden opdaget?	10/05-2025
Tidspunkt	09.00

...

Beskriv skaden udførligt - hvordan skete det og hvorfor?

Ruder smadret, soltag smadret, skader på lak, lykten lyste på den ene side, selvom bilen var slukket. Gearstang smadret. Skærm indeni smadret. Speedometer smadret. Der var også ting inde i bilen, som jeg ikke ved om er blevet taget. Ved ikke om der evt. er andre skader på bilen. Billeder kan sendes.

...

Markér skaden ved at klikke på 'prikkerne' på bilen, eller ved de 5 bokse:

Front, Højre side for, Venstre side for, Højre side midt, Venstre side midt, Bagparti, Tag, Bagrude, Frontrude, Kabine, Overalt, Undervogn."

Af intern taksatorrapport af 3/6 2025 fremgår bl.a.:

"Totalskade - kontanterstatning

Kontanterstatning (totalskade): 123.000,00 DDK

Handelsværdi: 123.000,00 DDK

Salg af rester (totalskade): 0,00 DDK"

Af teknisk rapport (udlæsningsrapport) af 10/6 2025 indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"Kilometer: 298544Km

...

Egen diagnose udlæsning.

Mandag, 02, Juni, 2025, 13:43

Fejlkoder.

Dieselpartikelfilter

P2456

- **høj differentialtryk (DPF tryk) i forhold til de forventede værdier.** Det indikerer, at der kan være en tilstopning eller problemer med filtreringen i dieselpartikelfilteret.

Føler for forbrændingstryk - cylinder 3

P13D6 00 [01101000] - Urealistisk signal

Periodisk - Bekræftet - Testet siden sletning af hukommelse

- **Kompressionsproblemer:** Hvis kompressionen i cylinder 3 er lav, kan det betyde, at stempler, ventiler eller cylinderforsegling er slidte eller beskadigede.

Ankenævnet for Forsikring

15.

104761

Ladetrykregulering

P0299 00 [11101101] - Under reguleringsgrænse

Fejllampe aktiveret - Bekræftet - Testet siden sletning af hukommelse

- **Turboladerfejl:** Turboladeren kan være defekt eller slidt.

Gearvælger

P0919 00 [00100000] – Fejlfunktion

- **Fejlfunktion i gearvælgeren**, som kan være relateret til problemer med gearkassen eller det elektroniske gearskiftesystem.

Kobling 2

P177C 00 [00001000] - Tolerancegrænse nået

- **Slid på koblingen** koblingen 2 er blevet slidt, kan dens ydeevne blive forringet, hvilket resulterer i, at den ikke længere kan opretholde den nødvendige drift inden for de specificerede tolerancer.

Konklusion:

[Firmas] vurdering

På baggrund af fejlkodelæsning og gennemgang af tilgængelige data vurderes det, at både motor og gearkasse er behæftet med omfattende fejl og funktionsforstyrrelser.

Det anbefales, at der udarbejdes et prisoverslag på udbedring af de konstaterede fejl på både motor og gearkasse. I samme forbindelse bør der ligeledes indhentes et overslag på komplet udskiftning af motor og gearkasse, således at omkostninger ved reparation kan sammenholdes med omkostninger ved en eventuel udskiftning."

Af rapport af 15/8 2025 fra Teknologisk Institut fremgår bl.a.:

"Teknisk undersøgelse

Rekvirent	... – Alm. Brand
Biltype	...
Registreringsnummer	... (nu afmeldt)
Kilometerstand	298545
Dato for besigtigelse	Juni og juli måned 2025
Besigtigelsessted	Teknologisk Institut ...
Tilstede ved besigtigelsen	... Teknologisk Institut
Havarerede dele	[Bilmærke] skade.

Undersøgelsens omfang

Rekvirenten har bedt Teknologisk Institut vurdere tilstanden på motoren og motorudstyret på omhandlende bil.

Det skal understreges, at den omhandlende bil kun er besigtiget og prøvekørt, og vores vurdering baseres udelukkende herpå. Såfremt der fremkommer nye informationer til sagen, kan det ændre denne vurdering. Det anbefales altid at lade den komplette motor undersøge (evt. totaladskille) for endelig og fast konklusion.

Hændelsesforløb

Rekvirenten oplyser, i forkortet form, at bilen blev parkeret på en p-plads, og under parkeringen blev bilen udsat for omfattende hærværk. Bilen blev efterfølgende konstateret totalskadet.

Rekvirenten har bedt Teknologisk Institut tage stilling til følgende:

1. *Er turboen skiftet?*
2. *Kan symptomerne fra et defekt svinghjul fejlfortolkes til at være en defekt turbo (FT. Har forklaret at [bilmærke] tog fejl omkring svinghjulet og at symptomerne forsvandt da de fik skiftet turboen)*
3. *Symptomer som [bilmærke] beskrev i deres udlæsning, er det de samme symptomer som bilen har nu og er der en teoretisk mulighed for at FT kan have overset eller overhørt dem de sidste 12500 km? Se det gerne i kontekst med, at FT. indledningsvist fik bilen fejludlæst hos [bilmærke] og siden hen fik skiftet turboen og til nu, hvor bilen har sammen symptomer. (BEMÆRK: Datoen på bilaget er den 6/5, men dette er datoen hvor bilaget blev krediteret. Udlæsningen skete ca. 6 mdr. før hærværket.)*
4. *Er partikelfilteret defekt eller kan det renses?*
5. *Kan I liste observerede fejl op i jeres rapport?*

Besvarelse af spørgsmål efter bedste skøn og undersøgelse.

1. Turboen og udstødningsmanifolden leveres som en samlet enhed, og det kan bekræftes, at denne enhed er skiftet fornyeligt.
2. Det vurderes ikke sandsynligt, at et autoriseret [bilmærke] værksted fejltolker symptomer mellem turbo og svinghjul. De nævnte komponenter er teknisk set vidt forskellige.
3. Symptomerne for nuværende er hørbar støj/klaprelyd fra svinghjulet ved motorens koldstart. Ved motorens koldstart har motoren ligeledes en 'haltende' gang, men dette kan henføres til flere muligheder, f.eks. defekt svinghjul, fejlfunktion i dieselinjektorerne, utætte forbrændingsrum m.m. Om FT har kunnet overhøre støjbilledet, kan Teknologisk Institut ikke afklare.
4. Partikelfilteret melder fejl og tilstopning i motorens styreboks. MEN der kan konstateres en tydelig utæthed mellem turboen (som nyligt er udskiftet) og partikelfilteret, som sidder i forlængelse heraf. Denne utæthed medfører, med sikkerhed, et ukorrekt fungerende partikelfilter, da hverken korrekt flow eller temperatur kan opnås i partikelfilteret under driften. Teoretisk vil forholdene medføre tilstopning af partikelfilteret, og partikelfilteret bør afmonteres og renses/kontrolleres før nærmere konklusion kan klarlægges. Kontrollampe for tilstoppet partikelfilter lyser omgående ved motorstart, hvilket skønnes til at være den primære årsag til, at motoren kører i nødprogram (se næste svar).
5. Her følger de observerede usædvanligheder på bilen, som Teknologisk Institut har fundet ved besigtigelsen:
 - a. Motoren kører i nødprogram med reduceret ydelse, allerede ved opstart. Kontrollampe for partikelfilter lyser permanent.
 - b. Motoren har støj/klaprelyd ved opstart, som sandsynligvis skyldes et defekt og/eller opslidt dobbeltmassesvinghjul.
 - c. Motoren har en 'haltende' motorgang ved koldstart. Årsagen kan ikke umiddelbart konstateres, uden yderlige indgreb i selve motoren.
 - d. Gearkassen kan ikke skifte mere end til 2. gear, hvilket sandsynligvis henføres til elektronisk fejl i gearvælgerkonsollen, som er kraftig skadet under hærværket. Der meldes også fejl på kobling 2 i svinghjulet, hvilket også kan bidrage til det reducerede gearskifte.
 - e. Tydelig utæthed på monteringsflangen mellem turboudgang, og partikelfilterindgang. Dette henføres til monteringsfejl af turboen.

- f. Bilen er udstyret med snart nedslidte vinterdæk, og visuelt rustne stålfælge, hvilket er en besynderlig hjulkonfiguration i sommermånederne. Dette er dog ikke ulovligt.
- g. Inden yderligere fejldiagnose foretages, er det Teknologisk Instituts vurdering, at svinghjulet med koblinger bør udskiftes.

Teknologisk Institut har forespurgt hos en lokal autoriseret [bilmærke] forhandler, hvad en udskiftning af svinghjulet cirka vil koste, og prisen oplyses til cirka 25000 kr. inkl. moms. Dette er inklusive koblingerne i svinghjulet, da der også meldes koblingsfejl på kobling 2, via motorens styreboks.

Ovenstående reparation bør foretages inden yderligere fejlsøgning på motoren udføres.

Videoer af besigtigelsen og prøvekørslen, er tilsendt rekvirenten iflg. aftale.

...

[Fototekster:]

...

- Her ses utætheden omkring flangen mellem turbo og partikelfilter, bag på motoren. Utætheden ses som sort sod.
- Samme sted som sidste foto, her ses sort sod meget tydeligt. Flangen er utæt.
- Blot til info – således er udseendet på turboen indbygget med udstødningsmanifolden. Denne enhed er udskiftet fornyeligt på den omhandlende bil.
- Her ses en af møtrikkerne på udstødningsmanifolden (turboen) og denne er påviselig meget ny. Derfor vurderes det at turboen er udskiftet fornyeligt.
- Vinterdækkenes udseende.
- Gearvælger og skiftekonsollen – begge dele er ødelagte. Dette har sandsynligvis indflydelse på reduceret gearskifte."

Af tillægsrapport af 3/9 2025 fra Teknologisk Institut fremgår bl.a.:

"Undersøgelsens omfang

Rekvirenten har bedt Teknologisk Institut udskifte gearvælgerkonsollen, således at DSG-gearkassen kan undersøges for sin funktion.

Teknisk undersøgelse

En brugt gearvælgerkonsol blev fremskaffet for montering på omhandlende køretøj. Den oprindelige gearvælgerkonsol er ødelagt i forbindelse med hærværket på køretøjet, og det samme er elektronikken som er indbygget i denne konsol.

Efter udskiftning af komponenten, blev alle fejl slettet og nulstillet i bilens styrebokse. Gearkasseboksen og motorstyreboksen var således klar til prøvekørsel.

Inden udskiftning af konsollen kunne der kun køres i 1. og 2. gear. Efter udskiftning af konsollen kunne bilen køre i alle gear fra 1. til 6. gear. Gearskiftene forløb fint, uden mislyde og rykkeri i gearskiftene. Gearkassen vurderes fejlfri ud fra denne lille prøvekørsel.

Motoren gik derimod i nødprogram (igen) efter kort tids kørsel, med fejl på turbofunktion samt tilstoppet partikelfilter. Ligeledes kunne det støjende svinghjul stadig høres ved koldstart og i starten af prøvekørslen.

Da Teknologisk Institut modtog køretøjet til undersøgelse tilbage i juni måned, var motorstyringen i nødprogram, og motoren kunne kun køre med nedsat effekt. Ved udskiftning af gearvælgerkonsollen i dag, blev motorstyreboksen nulstillet, men gik i nødprogram igen under prøvekørslen. Dette forhold indikerer, at motoren med stor sandsynlighed allerede har været i nødprogram, forud for vores modtagelse.

Nødprogrammet i motorstyringen udløses af f.eks. turbofejl samt partikelfilterfejl, og begge dele er til stede på køretøjet igen, præcis som de var ved vores modtagelse.

...

[Fototekster:]

...

- Prøvekørsel i fuld gang, Cirklen markerer at 3. gear er indkoblet.
- Nu er 4. gear indkoblet, og motoren går i nødprogram med kontrollampe for partikelfilter tændt.
- Nu er 5. gear indkoblet.
- Og slutteligt 6.gear indkoblet.
- Ingen fejl i gearkassestyringen efter prøvekørslen.
- Der er igen fejl i motorstyringen efter prøvekørslen. Fejlene var som nævnt nulstillet forud for prøvekørslen. Turboen kan ikke opbygge turbotryk, og dette forhold kan sagtens være en følge af tilstoppet/defekt partikelfilter. Et støjende svinghjul, vil i øvrigt ikke normalvis kunne lægge en elektronisk fejlkode."

I brev af 10/9 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Afgørelse

Jeg henviser til din anmeldelse af 11.05.2025, hvor dit køretøj, en [bilmærke], [registreringsnummer], som natten til d. 10. maj 2025 var udsat for et omfattende hærværk på parkeringspladsen ved [skadested]. Køretøjet er takseret til at være totalskadet.

Vi har nu behandlet skaden, hvor vi bl.a. har fået bilen udlæst og efterfølgende undersøgt af Dansk Teknologisk Institut og i forlængelse heraf afvises erstatning for skaden den 9. maj 2025. Vi mener ikke, at du har sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Resume af sagsforløb

Din [barn] (...) har forklaret, at [klagerens barn] lånte bilen d. 9. maj 2025, hvor [klagerens barn] kørte ud til sin ..., som bor i [boligområde] i [by1]. Da der ikke var ledige p-pladser ved [klagerens barns] ankomst kort før midnat, valgte [klagerens barn] at parkere den ved [skadested] og derfra gå hen til sin ... Hærværket på bilen blev konstateret af ... personalet kl. 07.00 den efterfølgende morgen, hvor den som eneste bil ud af mange, havde været udsat for omfattende og umotiveret hærværk.

[Klagerens barn] oplyste indledningsvist til taksator, at bilen kørte perfekt og ikke var behæftet med fejl. Den var netop klargjort, da du skulle køre på ferie i bilen.

Undersøgelse

Din sag blev trukket ud til nærmere gennemgang, hvor vi har fået bilen udlæst og derefter gennemgået af Dansk Teknologisk Institut. Vi har også forespurgt [bilmærke] om værkstedshistorik, hvor det blev os bekendt, at [bilmærke] i [by2] ca. 12.000 km før – på jeres initiativ – havde givet følgende diagnose:

```
Mekaniker : ██████████
Krediteret fakturanr.: ██████████
0129 90314 Udlæsning af hændelseslager
01500060 GFS/GUIDET FUNKTION .
01500010 GFS/GUIDET FUNKTION .
        bilen køre dårligt i tomgang det
        skyldes at sving hjul er ødelagt
        derfor ligger bilen også andre
        fejl på motoren f.eks. udsætter
        bilen levere heller ikke bræn-
        dstoftryk som den skal der bilen
        køre
        dårligt i tomgang og derfor kan
        man heller ikke lave de kontrol
        efter diagnose
```

Du forklarede, at I havde kørt bilen til fejlsøgning hos [bilmærke] pga. de symptomer, som er beskrevet ovenfor, men at I efterfølgende havde kørt bilen til et andet værksted for at få en second opinion. Det andet værksted oplyste, at det var turboen der var defekt. Turboen blev skiftet på dette værksted, en reparation som kostede 20.000 kr. Du har forklaret, at bilen herefter kørte perfekt og har gjort det lige siden.

Baggrund for vores konklusion:

Dansk Teknologisk Institut har undersøgt din bil, hvorved nedenstående bemærkninger er citeret fra rapporten:

- Turboen og udstødningsmanifolden leveres som en samlet enhed, og det kan bekræftes, at denne enhed er skiftet fornyeligt.
- Det vurderes ikke sandsynligt, at et autoriseret [bilmærke]-værksted fejltolker symptomer mellem turbo og svinghjul. De nævnte komponenter er teknisk set vidt forskellige.
- Symptomerne for nuværende er hørbar støj/klaprelyd fra svinghjulet ved motorens koldstart. Ved motorens koldstart har motoren ligeledes en 'haltende' gang (...) som sandsynligvis skyldes et defekt og/eller opslidt dobbeltmassesvinghjul.
- 'Kontrollampe for tilstoppet partikelfilter lyser omgående ved motorstart, hvilket skønnes til at være den primære årsag til, at motoren kører i nødprogram.

Bilens nødprogram (limp mode) aktiveres altså når der er væsentlige fejl der kan beskadige motor eller komponenter og nødprogrammet kan kun nulstilles med en tester. Eftersom det kan konkluderes, at utætheden mellem turbo og partikelfilter er den direkte årsag til at bilen går i nødprogram, må vi også konkludere at bilen på turen hen til [skadested] altovervejende må have kørt i nødprogram.

Hvad sker der når en [bilmærke] (årg. 2015, ... motor) går i nødprogram?

- Motorstyringen begrænser turboopladning (ofte helt uden ladetryk)
- Indsprøjtning og momentkurve reduceres
- Omdrejningstal kan begrænses til typisk 2500-3000 rpm)
- Ydelsen falder markant – i praksis ned til 50-70 hk og meget lavt drejningsmoment.

Oplevelsen bag rattet:

- Meget træg acceleration
- Motoren reagerer, men næsten ingen overskud.
- Topfarten kan være begrænset til omkring 100-120 km/t. nogle gange mindre afhængigt af fejlen.

Det er muligt at køre videre i nødprogrammet, men det er meget tydeligt, at bilen mangler kræfter. Den vil føles, som om den næsten ikke kan trække.

Dette er således også testet ved Dansk Teknologisk Institut, hvor fejlene efter hver opstart/ prøvekørsel slettes. Bilen går i nødprogram efter få minutter hver gang (permanent fejl).

Konklusion:

Der foreligger således uoverensstemmelser mellem jeres oplysninger og vores undersøgelser. Køretøjet havde adskillige fejl, der ikke er forenelig med din oplysning om, at bilen kørte perfekt. Disse fejl bevirkede faktisk det direkte modsatte og vores påstand er, at I måtte have været klar over dette. Der vil altid foreligge en objektiv vurdering af, hvorvidt en ikke bilkyndig ville have opdaget disse fejl, men taget i betragtning af, at I ved eget initiativ har fået udlæst bilen af [bilmærke] og på nyt initiativ fik skiftet turboen, vælger vi at se bort fra det som argument.

Det bemærkes herudover, at der er ting der forekommer bemærkelsesværdigt:

- Bilen blev parkeret på en øde parkeringsplads 950 meter væk fra [boligområde], på trods af, at det er muligt at parkere i et stille villavejskvarter 150 meter væk.
- At bilen, som den eneste på parkeringspladsen. Udsættes for massivt og målrettet hærværk, indenfor et meget begrænset tidsrum af ca. 7 timer.
- At en tilfældig gerningsmand har brugt tid på at smadre gearstangen inde i bilen (så den ikke kan sættes i gear på normal vis)
- At [klagerens barn] ikke kan huske hvor [klagerens barn] var henne før [klagerens barn] kørte mod [boligområde] og heller ikke hvilken rute [klagerens barn] kørte dertil.
- At I ikke har nogen erindring om, hvilket værksted der har skiftet turboen.

Det påhviler dig/jer som forsikringstager at sandsynliggøre, at der forligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. På baggrund af ovenstående mener vi ikke, at du har sandsynliggjort dette og således afvises erstatning for skaden d. 9. maj 2025."

Af brev af 30/9 2025 fra selskabets klageansvarlige fremgår bl.a.:

"Jeg har gennemgået sagens bilag samt kommentarer af 21. september 2025. Denne gennemgang har desværre ikke givet anledning til at ændre vores afgørelse. Jeg har ved min vurdering lagt vægt på følgende:

1) Undersøgelse af bilen ved Teknologisk Institut.

Denne viste bl.a. følgende fejl ved bilen: (a) Motoren kører med reduceret ydelse. (b) Kontrollampe for partikelfilter lyser permanent. (c) Motoren har støj/klapre lyd ved opstart. (d) Motoren har en 'haltende' motorgang ved koldstart.

Dette er alle fejl som man må forvente, at bilens faste bruger var bekendt med.

2) Tidligere lignende fejlsymptomer.

I har tidligere indleveret jeres bil til et autoriseret [bilmærke]-værksted på baggrund af fejlsymptomer af lignende karakter.

[Bilmærke]-værkstedet oplyste i den forbindelse, at der var tale om et defekt svinghjul.

I fik ikke repareret bilen hos det autoriserede værksted, men valgte angiveligt i stedet, at indlevere bilen til et uautoriseret værksted, der i stedet udskiftede bilens turbo.

Ved undersøgelsen hos Teknologisk Institut er det konstateret, at turboen for nyligt er blevet udskiftet, men at denne udskiftning er behæftet med fejl, da der er konstateret en utæthed mellem turbo og partikelfilter, hvilket medfører et ukorrekt fungerende partikelfilter.

3) Manglende oplysninger.

Vi har forgæves forsøgt at få oplysninger fra jer om dette uautoriseret værksted således, at vi kunne kontakte dem og høre nærmere om hændelsesforløbet – herunder hvad der er oplyst, udskiftet og hvornår.

Det har ikke været muligt for jer at fremskaffe disse oplysninger.

Vi må således lægge til grund, at bilen var med alvorlige mekaniske defekter, da den blev parkeret på skadestedet, samt at disse var af en karakter, så bilens faster bruger måtte have været bevist om disse fejl.

Dette skal lægges til sagens øvrige atypiske omstændigheder.

- 1) Bilen er parkeret et ulogisk sted 950 meter fra førerens destination, og et sted, hvor der samtidig er mennesketomt.
- 2) Selvom der er flere biler på parkeringspladsen, så er jeres bil den eneste, der blev udsat for hærværk.
- 3) Personale på skadestedet har forklaret, at de aldrig tidligere har oplevet hærværk på den parkeringsplads.
- 4) Hærværket har en atypisk karakter, hvor gerningsmanden bl.a. har siddet inde i bilen og ødelagt gearvælger, hvilket kan tolkes som et forsøg på, at bilen ikke skal kunne køre, så øvrige motorfejl ikke opdages.
- 5) Jeres tilbageholdelse af oplysninger – herunder om bilens mekaniske stand samt oplysninger om det værksted, der angiveligt tidligere har repareret jeres bil ved at udskifte turboen.

Samlet set mener vi således ikke, at I, i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Kasko

...

2 Vi dækker

Skader på bilen, herunder tyveri* og røveri*."

Ankenævnet *for* Forsikring

22.

104761

Ankenævnet for Forsikring

23.

104761

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hans bil årgang 2015 var blevet udsat for omfattende hærværk på en parkeringsplads den 9-10/5 2025. Klagerens barn havde parkeret bilen kort før midnat, og skaderne blev konstateret af lokale personer ca. kl. 7 næste morgen. Bilen er totalskadet. Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren ønsker erstatning svarende til bilens værdi før skaden.

Klageren har anført, at selskabet ikke har taget alle relevante oplysninger i betragtning og er nået til en forkert og urimelig afgørelse på baggrund af antagelser, formodninger og ukorrekte faktuelle oplysninger. Sagsbehandlingen har været præget af manglende opfølgning og dårlig kommunikation. Klageren har ikke været bekendt med, om bilen kørte i nødprogram eller havde væsentlige tekniske fejl. Klageren har oplyst til selskabet, at bilen for relativt nyligt fik udskiftet turboen på anbefaling fra et værksted, der vurderede, at defekt turbo – og ikke defekt svinghjul, sådan som et andet værksted havde vurderet – var årsagen til bilens daværende problem. Reparationen løste problemet, og bilen kørte efterfølgende ca. 12.000 kr. og var velfungerende før hærværket. Der var dog en tændt advarselslampe angående partikelfilteret, hvilket klageren også har oplyst til selskabet. Hvis selskabet mener, at der var fejl og mangler ved bilen, er dette et værdiansættelsesspørgsmål og ikke et spørgsmål om dækningsberettigelse. Klageren har anført, at barnet parkerede det pågældende sted, fordi der var dårlige parkeringsforhold ved boligområdet, hvor barnet skulle på besøg. Klageren har anført, at selskabet ikke har fremlagt dokumentation for testforløbet ved Teknologisk Institut.

Selskabet har anført, at Teknologisk Instituts undersøgelse har vist flere mekaniske fejl ved bilen, idet motoren kørte på reduceret ydelse, kontrollampen for partikelfilteret lyste permanent, der var støj/klaprelyde ved motorstart og en haltende gang ved igangsættelse. Selskabet har anført, at dette ikke stemmer overens med barnets udtalelse om, at bilen kørte fejlfrit/perfekt. Der er tale om fejl, som man må forvente, at den faste bruger af bilen har været bekendt med, uanset om man har særligt kendskab til biler. Bilen var i nødprogram og har næsten ikke kunnet trække. Bilens værkstedshistorik viser, at bilen tidligere har vist lignende fejl. Teknologisk Insti-

tut har påvist, at den nylige udskiftning af turboen var fejlbehæftet, da der kunne konstateres en utæthed mellem turbo og partikelfilter. Selskabet har anført, at der herudover er en række bemærkelsesværdige omstændigheder i sagen. Bilen blev parkeret ca. 950 meter væk på en forholdsvis øde parkeringsplads, selvom det var muligt at parkere i et villaområde ca. 150 meter væk. Det var den eneste bil, der blev udsat for hærværk, og hærværket skete inden for et tidsrum af 7 timer. Der er tale om målrettet og meget omfattende hærværk, hvor dyre bildele er blevet ødelagt, og hvor der er brugt tid på eksempelvis at ødelægge gearstangen inde i bilen, så bilen ikke kan sættes i gear. Hærværket er begået inde fra bilens kabine. Selskabet har anført, at barnet ikke kunne redegøre for, hvilken rute barnet kørte, og at hverken klageren eller barnet kan huske, hvilket værksted der udskiftede turboen.

Det fremgår af udateret udskrift fra mekaniker, at "bilen køre dårligt i tomgang det skyldes at svinghjul er ødelagt derfor ligger bilen også andre fejl på motoren f.eks. udsætter bilen levere heller ikke brændstoftryk som den skal der bilen køre dårligt i tomgang og derfor kan man heller ikke lave de kontrol efter diagnose".

Det fremgår af selskabets interne taksering af bilen den 3/6 2025: "Handelsværdi: 123.000,00 DDK".

Det fremgår af teknisk rapport (udlæsningsrapport) af 10/6 2025 indhentet af selskabet: "•høj differentialtryk (DPF tryk) i forhold til de forventede værdier. Det indikerer, at der kan være en tilstoppelse eller problemer med filtreringen i dieselpartikelfilteret. ... •Kompressionsproblemer: Hvis kompressionen i cylinder 3 er lav, kan det betyde, at stempler, ventiler eller cylinderforsegling er slidte eller beskadigede. ... •Turboladerfejl: Turboladeren kan være defekt eller slidt. ... •Fejlfunktion i gearvælgeren, som kan være relateret til problemer med gearkassen eller det elektroniske gearskiftesystem. ... •Slid på koblingen koblingen 2 er blevet slidt, kan dens ydeevne blive forringet, hvilket resulterer i, at den ikke længere kan opretholde den nødvendige drift inden for de specificerede tolerancer. ... På baggrund af fejlkodelæsning og gennemgang af tilgængelige data vurderes det, at både motor og gearkasse er behæftet med omfattende fejl og funktionsforstyrrelser".

Det fremgår af rapport af 15/8 2025 fra Teknologisk Institut, at "1. Turboen og udstødningsmanifolden leveres som en samlet enhed, og det kan bekræftes, at denne enhed er skiftet fornyeligt. 2. Det vurderes ikke sandsynligt, at et autoriseret [bilmærke] værksted fejltolker symptomer mellem turbo og svinghjul. De nævnte komponenter er teknisk set vidt forskellige. 3. Symptomerne for nuværende er hørbar støj/klaprelyd fra svinghjulet ved motorens koldstart. Ved motorens koldstart har motoren ligeledes en 'haltende' gang, men dette kan henføres til flere muligheder, f.eks. defekt svinghjul, fejlfunktion i dieselinjektorerne, utætte forbrændingsrum m.m. Om FT har kunnet overheøre støjbilledet, kan Teknologisk Institut ikke afklare. 4. Partikelfilteret melder fejl og tilstopning i motorens styreboks. MEN der kan konstateres en tydelig utæthed mellem turboen (som nyligt er udskiftet) og partikelfilteret, som sidder i forlængelse heraf. Denne utæthed medfører, med sikkerhed, et ukorrekt fungerende partikelfilter, da hverken korrekt flow eller temperatur kan opnås i partikelfilteret under driften. Teoretisk vil forholdene medføre tilstopning af partikelfilteret, og partikelfilteret bør afmonteres og renses/kontrolleres før nærmere konklusion kan klarlægges. Kontrollampe for tilstoppet partikelfilter lyser omgående ved motorstart, hvilket skønnes til at være den primære årsag til, at motoren kører i nødprogram (se næste svar). 5. Her følger de observerede usædvanligheder på bilen, som Teknologisk Institut har fundet ved besigtigelsen: a. Motoren kører i nødprogram med reduceret ydelse, allerede ved opstart. Kontrollampe for partikelfilter lyser permanent. b. Motoren har støj/klaprelyd ved opstart, som sandsynligvis skyldes et defekt og/eller opslidt dobbeltmassesvinghjul. c. Motoren har en 'haltende' motorgang ved koldstart. Årsagen kan ikke umiddelbart konstateres, uden yderlige indgreb i selve motoren. d. Gearkassen kan ikke skifte mere end til 2. gear, hvilket sandsynligvis henføres til elektronisk fejl i gearvælgerkonsollen, som er kraftig skadet under hærværket. Der meldes også fejl på kobling 2 i svinghjulet, hvilket også kan bidrage til det reducerede gearskifte. e. Tydelig utæthed på monteringsflangen mellem turboudgang, og partikelfilterindgang. Dette henføres til monteringsfejl af turboen. f. Bilen er udstyret med snart nedslidte vinterdæk, og visuelt rustne stålfælge, hvilket er en besynderlig hjulkonfiguration i sommermånederne. Dette er dog ikke ulovligt. g. Inden yderligere fejldiagnose foretages, er det Teknologisk Instituts vurdering, at svinghjulet med koblinger bør udskiftes. Teknologisk Institut har forespurgt hos en lokal autoriseret [bilmærke] forhandler, hvad en udskiftning af svinghjulet cirka vil koste, og prisen oplyses til cirka 25000 kr. inkl. moms".

Det fremgår af tillægsrapport af 3/9 2025 fra Teknologisk Institut, at "En brugt gearvælgerkonsol blev fremskaffet for montering på omhandlende køretøj. Den oprindelige gearvælgerkonsol er ødelagt i forbindelse med hærværket på køretøjet, og det samme er elektronikken som er indbygget i denne konsol. Efter udskiftning af komponenten, blev alle fejl slettet og nulstillet i bilens styrebokse. Gearkasseboksen og motorstyreboksen var således klar til prøvekørsel. Inden udskiftning af konsollen kunne der kun køres i 1. og 2. gear. Efter udskiftning af konsollen kunne bilen køre i alle gear fra 1. til 6. gear. Gearskiftene forløb fint, uden mislyde og rykkeri i gearskiftene. Gearkassen vurderes fejlfri ud fra denne lille prøvekørsel. Motoren gik derimod i nødprogram (igen) efter kort tids kørsel, med fejl på turbofunktion samt tilstoppet partikelfilter. Ligeledes kunne det støjende svinghjul stadig høres ved koldstart og i starten af prøvekørslen. Da Teknologisk Institut modtog køretøjet til undersøgelse tilbage i juni måned, var motorstyringen i nødprogram, og motoren kunne kun køre med nedsat effekt. Ved udskiftning af gearvælgerkonsollen i dag, blev motorstyreboksen nulstillet, men gik i nødprogram igen under prøvekørslen. Dette forhold indikerer, at motoren med stor sandsynlighed allerede har været i nødprogram, forud for vores modtagelse. Nødprogrammet i motorstyringen udløses af f.eks. turbofejl samt partikelfilterfejl, og begge dele er til stede på køretøjet igen, præcis som de var ved vores modtagelse".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning for den totalskadede bil.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af Teknologisk Instituts rapport af 15/8 2025, at motoren kører i nødprogram med reduceret ydelse allerede ved opstart, at kontrol-lampe for partikelfilter lyser permanent, at motoren har støj/klaprelyde ved opstart, hvilket sandsynligvis skyldes et defekt svinghjul, at motoren har en haltende motorgang ved koldstart, og at der er utæthed på monteringsflangen mellem turboudgang og partikelfilterindgang pga. monteringsfejl af turboen. Det fremgår af Teknologisk Instituts tillægsrapport af 3/9 2025, at motoren gik i nødprogram igen efter kort tids kørsel med fejl på turbofunktion og tilstoppet

partikelfilter, og at motoren med stor sandsynlighed var i nødprogram, før Teknologisk Institut modtog bilen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der er tale om tekniske funktions- og driftsfejl af en karakter, som må have været klageren bekendt, og som ikke umiddelbart stemmer overens med klagerens og barnets oplysning om, at bilen kørte fint, bortset fra en lysende advarselsslampe for partikelfilter.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at bilen nogle måneder forinden på et bilmærkeværksted fik konstateret defekt svinghjul, og at det fremgår af mekanikernotat, at "bilen køre dårligt i tomgang det skyldes at svinghjul er ødelagt derfor ligger bilen også andre fejl på motoren f.eks. udsætter bilen levere heller ikke brændstoftryk som den skal der bilen køre dårligt i tomgang og derfor kan man heller ikke lave de kontrol efter diagnose". Nævnet bemærker, at klageren har fået udskiftet turboen, men at klageren trods opfordring hertil ikke har oplyst, hvilket værksted der foretog reparationen.

Nævnet har også lagt vægt på de ganske særegne omstændigheder ved det anmeldte hærværk, herunder blandt andet skadernes karakter og det målrettede og omfattende hærværk begået alene mod klagerens bil.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

28.

104761



Jørgen Steen Sørensen

formand