Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. oktober 2026 blev i sag nr. 104774:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 18/11 2025 har klageren bl.a. anført:

> "Min bil blev fejlbugseret til det forkerte sted af jeres samarbejdspartner, hvilket betød, at bilen ikke blev takseret og ikke blev afmeldt i 5 måneder.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At alle mine regninger dette medførte bliver slettet"

Selskabet har den 18/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen vedrører en brand i klagers leasingbil sket den 28. maj 2025.
>
> Klager indbragte sagen for Ankenævnet, før sagen var afsluttet, og har ikke efterfølgende kontaktet selskabet.
>
> Som tidligere oplyst finder vi ikke, at Klager har søgt løsning med selskabet, og formoder at sagen er afsluttet til Klagers tilfredshed, da han ikke har klaget eller i øvrigt reageret efter sagens afslutning.
>
> Klager har i sin klage til Nævnet oplyst, at han ønsker alle sine regninger slettet, da bilen blev fejlbugseret og ikke blev afleveret på et værksted før der var gået 5 mdr.
>
> Det fremgår ikke hvilke regninger, Klager mener vi skal slette, her under om det alene er regninger fra If, eller om det ligeledes er leasingydelse, vægtafgift eller andet.
>
> Tvisten vedrører om Selskabet er ansvarlig for, at klager ikke fik opgjort skaderne på hans bil, før der var gået adskillige måneder fra skaden skete.

Det er vores opfattelse, at forsikringsselskabet ikke har været årsag til eller bærer ansvaret for, at bilen ikke blev afleveret og opgjort på det ønskede værksted.

Årsagen ligger primært i. at Klager undlod at kontakte værkstedet som instrueret ved første bugsering.

Kundeoplysninger
Klager købte ansvar og kaskoforsikring bl.a. med vejhjælpsabonnement den 27. maj 2024.

Der gælder en generel selvrisiko på 5.000 kr. af enhver skade, og vilkår A44 er gældende for aftalen.

Policen er udstedt 6. juni 2024. Bilen var en leaset [mærke][model].

Klager købte her ud over en Ulykkesforsikring den 12. juni 2024.

Klager betalte begge forsikringer månedsvis via Betalingsservice frem til juli 2025.

Begge forsikringen er udgået på grund af manglende betaling med virkning fra den 25. august 2025, da præmien for juli måned for begge forsikringer ikke blev betalt.
Den 20. oktober meddeles forsikringsophør af bilforsikringen til DFIM, politiet og Skat i overensstemmelse med registreringsbekendtgørelsen og som adviseret i vores rykkerskrivelser.

For god ordens skyld bemærker vi, at selskabet ikke var bekendt med, at bilen var totalskadet i juli måned og var i risiko for eventuel ansvarsskade.

Sagens forløb
28. maj 2025 om natten kontakter Klager [bugseringsfirma], som efter Klagers ønske transporterer bilen til [autoværksted] i ... Samme dag ringer han og anmelder branden til selskabet.

28. maj 2025 kører [bukseringsfirma] bilen til den adresse, som de har på værkstedet – [adresse] – og placerer den ved værkstedet på en parkeringsplads udenfor indhegningen, da porten var lukket.

De beder i den forbindelse Klager selv kontakte værkstedet om skaden. Dette undlader Klager dog at gøre.

Vi hører hverken fra Klager eller værksted, før Klager ringer den 11. august 2025 – her fortæller han, at han er blevet kontaktet af politiet, der fortæller, at bilen står på en P-plads og han skal sørge for bilen bliver fjernet. If kontakter her [bukseringsfirma], og [bukseringsfirma] flytter bilen fra p-pladsen til selve grunden ved [værksted] – [adresse] (11. august 2025 kl. ca. 23) – den står således ikke længere på offentlig vej.

12. august 2025 forsøger selskabets sagsbehandler at ringe til klager med ovenstående oplysning. Klager tog dog ikke telefonen. Derfor sendte vi besked via MineSider, hvoraf det fremgår hvilken adresse bilen er bugseret til, og at vi afventer værkstedet.

23. september 2025 ringer klager for status – vi oplyser vi ikke har hørt fra værkstedet, og anbefaler han taler med værkstedet.

10. oktober 2025 ringer Klager på ny. Han oplyser at værkstedet ikke længere har til huse på [adresse] – han henvises til at tale med [bukseringsfirma] om at få den flyttet, og at tale med [bukseringsfirma] om, hvorvidt de har begået fejl og om han skal kompenseres herfor.

Selskabet hører fra [værksted] den 29. oktober, hvor de sender et værkstedstilbud og fotos af den brandskadede bil til vores taksator.

Bilen er totalskadet, og skal derfor afmeldes, men der er kun fundet én nummerplade. Det medfører at afmelding ikke kan ske uden den originale registreringsattest.

Vores taksator kontakter derfor leasninggiver for at få udleveret registreringsattesten og aftale erstatning.

De reagerer dog først den 17. november 2025.

Det var derfor ikke muligt for If, at afmelde bilen før den 17. november 2025.

12. november 2025 ringer klager endnu en gang – her klager han bl.a. over sagens forløb omkring bugsering til værkstedet. Han er frustreret over forløbet, hvor bilen er efterladt ved et værksted, som ikke har til huse på den adresse, og at han selv har skullet finde ud af hvor den var etc.

Klagen videregives til [bukseringsfirma].

18. november får Klager afgørelse første gang, hvor [bukseringsfirma] oplyser de ikke mener de har begået fejl. Han ringer samme dag og til os, og vi genoptager klagebehandling.

19. november 2025 indbringes sagen for Ankenævnet.

20. november klager han til Ifs Kundeombud

21. november meddeler Ifs Kundeombud Klager, at sagen ikke er afsluttet, hvorfor klagen ikke kan behandles.

21. november ringer vi til Klager som opfølgning på samtalen 18/11 – her fortæller vi klager, at vi If ikke betaler erstatning, ligesom [bukseringsfirma] fastholder deres afgørelse om ikke at betale erstatning/kompensation for, at hans bil har holdt på en forkert adresse fra maj til oktober 2025.

25. november får klager ligeledes skriftlig besked om, at afgørelsen fastholdes.

27. november 2025 udbetaler vi erstatning for den totalskadede bil til leasingselskabet med fradrag af policens selvrisiko og meddeler Klager, at sagen er afsluttet.

Siden har vi ikke hørt fra Klager.

Konklusion

Det er ikke forsikringsselskabet, der har bugseret bilen, og det er vores opfattelse, at klager var nærmest til at sikre sig at det værksted han ønskede bilen bugseret til, faktisk gik i gang med reparation eller opgørelse af hans bil. Forsikringsselskabet har ikke haft kendskab til, hvor bilen befandt sig.

If forsikring har ikke nogen andel i hvilket værksted Klager ønskede, at få sin bil bugseret til, og har ikke pligt til at sikre, at bugseringsfirmaet har opdateret alle adresser på samtlige værksteder.

Vi er i øvrigt ikke bekendt med hvilken dato [værksted] lukkede deres værksted på [adresse], her under om det har været tydeligt ved ankomst til adressen 28. maj eller 11. august, at der ikke var noget aktivt værksted på adressen.

Vi bemærker dog, at Klager burde have kontaktet værkstedet om bilen allerede 29. maj som også instrueret af bugseringsvirksomheden.

Klager havde således ingen grund til at tro, at værkstedet af sig selv kunne regne ud hvorfor en brandskadet bil var placeret ude på vejen i nærheden af deres port i løbet af natten.

Havde Klager som instrueret af [bukseringsfirma] kontaktet værkstedet, ville fejlen straks være opdaget – hvis virksomheden da var flyttet på dette tidspunkt.

Klagers manglende opfølgning og initiativ har været den direkte årsag til, at bilen står på offentlig vej fra 29. maj til 11. august. Den 12. august informeres klager om, at bilen er flyttet og til hvilen adresse. Igen undlader Klager at følge op overfor værkstedet.

Det er således ikke forsikringsselskabets forhold, der er årsag til, at Klagers bil først blev indleveret på et værksted adskillige måneder efter skaden var sket.

Tiden fra bilen var indleveret og erklæret totalskadet, og frem til den kunne afmeldes, skyldes ejeren (leasinggiver) var lang tid om at fremsende bilens registreringsattest. Det er således ligeledes ikke selskabet, der er årsag til dette."

Selskabet har i brev/mail af 18/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har fortsat intet hørt fra Klager siden sagen blev endeligt afsluttet - det er uklart for os, om dette er fordi Klager har accepteret afgørelsen, men dette formoder vi. Omvendt må vi erkende kunden ikke har bekræftet dette.

Uploadet sagsfremstilling med detaljeret gennemgang af sagen og tvisten som vi forstår den."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af politiets afgørelse af 23/6 2025:

"**Afgørelse i sagen vedrørende brandstiftelse af biler.**
Jeg skriver til dig for at oplyse dig om, at [politiet] har besluttet at standse efterforskningen om brandstiftelse af flere biler herunder din bil med reg. nr. … den 27. maj 2025 på adressen ...

Baggrunden for vores beslutning
Vi vurderer, at selv hvis efterforskningen fortsætter, vil det ikke føre til, at nogen kan sigtes i sagen.

Efterforskningen har omfattet brandteknisk undersøgelse og afhøring af mulige vidner i området.
Der var ikke videoovervågning på stedet, ligesom der ikke fandtes tekniske spor.
Det har derfor ikke været muligt at identificere en gerningsperson."

Det fremgår af selskabets besked til klageren af 12/8 2025:

"Vi har forsøgt at ringe for at informere om at bilen nu er flyttet til korrekt adresse. [værksted] på [adresse].

Vi afventer nu at værkstedet får takseret skaden."

Det fremgår af selskabets besked til klageren af 20/10 2025:

"**Meddelelse om ophør af motorkøretøjsforsikring**
I fortsættelse af vores tidligere påmindelser om den ikke betalte præmie, meddeles hermed, at forsikringen nu ophører.

I overensstemmelse med de givne regler har selskabet underrettet SKAT, hvilket medfører, at nummerpladerne vil blive inddraget.

Restanceforhold er indberettet til Fællesregisteret … efter indhentet tilladelse på nærmere angivne vilkår fra Datatilsynet.

Oplysning om registreringen videregives til øvrige motorkøretøjsforsikringsselskaber med henblik på, at selskaberne kan stille skærpede betingelser for indgåelse af en forsikringsaftale.

Du har adgang til at blive gjort bekendt med årsagen til registreringen her i selskabet og med registreringen i Fællesregisteret."

Det fremgår af værkstedstilbud af 29/10 2025:

"Diverse oplysninger
Type: BRAND
Zone: Overalt
…
Anslået handelsværdi: 256.000,00 kr.
…
Værkstedstilbud: Fakturablad … I alt inkl. moms 280.780,99 kr."

Nævnet udtaler:

6. 104774

Klagerens bil brændte den 27/5 2025 og blev bugseret til et autoværksted. Den 29/10 2025 modtog selskabet værkstedstilbud og billeder af bilen. Bilen blev erklæret totalskadet, og selskabet betalte erstatning til leasingselskabet, som ejede bilen. Bilen blev afmeldt den 17/11 2025. Klageren ønsker, at "alle mine regninger dette medførte bliver slettet".

Klageren har anført, at "min bil blev fejlbugseret til det forkerte sted af jeres samarbejdspartner, hvilket betød, at bilen ikke blev takseret og ikke blev afmeldt i 5 måneder".

Selskabet har anført, at det ikke fremgår hvilke regninger, klageren mener selskabet skal slette, herunder "om det alene er regninger fra If, eller om det ligeledes er leasingydelse, vægtafgift eller andet". Selskabet har anført, at selskabet ikke har bugseret bilen, og at klageren var nærmest til at sikre sig, "at det værksted han ønskede bilen bugseret til, faktisk gik i gang med reparation eller opgørelse af hans bil". Selskabet har ikke haft kendskab til, hvor bilen befandt sig, og har ikke nogen andel i hvilket værksted, klageren "ønskede, at få sin bil bugseret til, og har ikke pligt til at sikre, at bugseringsfirmaet har opdateret alle adresser på samtlige værksteder". Klageren havde ikke grund til at tro, at værkstedet kunne regne ud, hvorfor en brandskadet bil stod på offentlig vej ved deres port. Selskabet har anført, at klagerens "manglende opfølgning og initiativ har været den direkte årsag til, at bilen stod på offentlig vej fra 29. maj til 11. august. Den 12. august informeres klager om, at bilen er flyttet, og til hvilken adresse. Igen undlader klager at følge op over for værkstedet". Selskabet har anført, at "tiden fra bilen var indleveret og erklæret totalskadet, og frem til, den kunne afmeldes, skyldes, at ejeren (leasinggiver) var lang tid om at fremsende bilens registreringsattest. Det er således ligeledes ikke selskabet, der er årsag til dette".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Det er også klageren, der skal bevise, at selskabet eller en anden virksomhed – som har handlet efter instruks fra eller aftale med selskabet – har handlet på en sådan måde, at selskabet/virksomheden ifalder et erstatningsansvar herfor.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet eller selskabets samarbejdspartner har handlet på en sådan måde, at nævnet kan pålægge selskabet et erstatningsansvar herfor efter dansk ret. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at yde dækning i videre omfang eller at betale erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har ansvaret for den pågældende bugsering, ligesom klageren ikke har godtgjort, hvilke konkrete fejl, der skulle være sket ved bugseringen.

Nævnet har også lagt vægt på, at bilen ikke kunne blive afmeldt tidligere end 17/11 2025 grundet leasingfirmaets og/eller klagerens og forhold, idet selskabet har oplyst, at selskabet modtog registreringsattesten fra leasingselskabet den 17/11 2025.

Nævnet bemærker, at klageren ikke ses at have fulgt bugseringsfirmaets anvisning om at kontakte værkstedet, efter at bilen blev afleveret foran værkstedet.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Henrik Twilhøj

8. 104774