

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. maj 2026 blev i sag nr. 105216:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 24/1 2026 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

06.10.2023: Forsikringsskade. Venstre forlygte udskiftes hos [værksted] som led i forsikringsreparationen. Efter udskiftningen af venstre forlygte konstateres en vedvarende forsinkelse i LED-lysets tænding og slukning i den venstre forlygte i forhold til højre forlygte, som fungerer korrekt og uden forsinkelse. Denne funktionsafvigelse var ikke til stede før skaden. Fejlen reklameres, og bilen indgår i et længere forløb med afhjælpningsforsøg hos værkstedet. Der udføres omfattende fejlsøgning, herunder korrekt kodning samt udskiftning/ombytning af styreenheder, uden at dette ændrer problemet. Ved fysisk ombytning af forlygter følger fejlen den venstre forlygte, mens ombytning af styreenheder ikke påvirker fejlen. [værksted] har i egne skriftlige udtalelser bekræftet, at fejlen følger den venstre forlygte, når forlygterne byttes rundt. På trods af at alle tests og den samlede dokumentation – herunder værkstedets egne skrivelser – peger på den udskiftede venstre forlygte som fejlårsag, er der aldrig foretaget et forsøg på at montere en anden ny venstre forlygte for at afklare, om fejlen kunne løses ved ombytning af selve lygten. Værkstedet oplyser, at yderligere teknisk afklaring (herunder inddragelse af udenlandsk tekniker/importør) ville blive gennemført; dette sker imidlertid ikke. [værksted] afslår herefter yderligere afhjælpning. Efter værkstedets afvisning eskaleres sagen til FDM, herunder FDM's juridiske rådgivning, som formelt rejser reklamationskravet over for [værksted]. Dette fører ikke til løsning. Jeg fastholder herefter kravet over for Tryg Forsikring og giver skriftlig frist for stillingtagen til 10. januar 2026. Tryg besvarer ikke henvendelsen inden fristen.

Funktionsafvigelsen følger den venstre forlygte, når lygter byttes rundt, hvilket er bekræftet i værkstedets egne skrivelser. Funktionsafvigelsen følger ikke styreenhederne, når disse byttes eller udskiftes. Kodning er oplyst korrekt. Video dokumenterer, at forsinkelsen er uændret før og efter udskiftning af styreenheder. Der foreligger således en funktionel afvigelse lokaliseret til den udskiftede venstre forlygte, mens højre forlygte fungerer korrekt.

På trods af at alle udførte tests og den samlede dokumentation – herunder [værkstedets] egne tekniske konklusioner – peger på den venstre forlygte som fejlårsag, er denne forlygte aldrig blevet ombyttet som led i afhjælpning. Reparationen er derfor ikke bragt til korrekt og endelig afslutning.

Som forsikringsselskab er Tryg ansvarlig for, at en forsikringsreparation bringer køretøjet tilbage i samme funktionsmæssige stand som før skaden. At der er anvendt nye og originale dele ændrer ikke ved, at resultatet er mangelfuldt. Der er tale om en funktionel afvigelse, ikke et kosmetisk forhold, og sagen kan derfor ikke afsluttes uden korrekt udbedring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at forsikringsselskabet sørger for korrekt afhjælpning af den mangelfulde forsikringsreparation ved ombytning af den defekte venstre forlygte, så køretøjet bringes tilbage i samme funktionsmæssige stand som før skaden, alternativt at forsikringsselskabet dækker udgiften til udskiftning af den venstre forlygte, så fejlen kan udbedres korrekt."

Selskabet har den 29/1 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at betale for udbedring af fejl og mangler, som klageren har oplyst, er til stede efter udført reparation.

Selskabet har afvist dækning for udgifter til udbedring af fejl og mangler ved den udførte reparation under henvisning til, at klageren må reklamere overfor værkstedet.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en bilforsikring på forsikringsbetingelserne 18M5. Forsikringsbetingelserne 18M5 fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 2. oktober 2023, at han havde fået en skade på sin bil den 30. september 2023. Selskabet har noteret i forbindelse med anlæggelsen af skaden, at klageren havde påkørt en hund, hvorved der var sket skade på køler, front og venstre forlygteglas. Selskabets anlæggelsesnotat af 2. oktober 2023 fremlægges som **bilag 2**.

Under telefonsamtalen foreslog selskabet fordelsværksteder til klageren, der valgte et af selskabets fordelsværksteder. Selskabet oprettede derefter en henvisning til fordelsværkstedet. Selskabets henvisning til fordelsværksted af 2. oktober 2023 fremlægges som **bilag 3**.

Den 6. oktober 2023 modtog selskabet taksatorrapport fra værkstedet, hvoraf fremgik, at reparationen var opgjort til 37.436,05 kr. Taksatorrapport ... fremlægges som **bilag 4**.

Selskabet betalte faktura fra værkstedet den 18. oktober 2023.

Herefter hørte selskabet ikke yderligere, før klageren den 25. marts 2025 kontaktede selskabet og reklamerede over, at lakken i venstre side af for kofangeren var begyndt at sprække, og at hans venstre forlygte startede senere end den højre forlygte. Klageren oplyste, at værkstedet havde forsøgt udbedring og informeret ham om, at han måtte leve med det. Selskabets telefonnotat af 25. marts 2025 fremlægges som **bilag 5**.

Den 28. april 2025 kontaktede klageren selskabet og oplyste, at værkstedet i første omgang havde bekræftet, at de ville udbedre fejlene, men efterfølgende, at de kunne se, at klageren havde påkørt noget efter selve reparationen, hvilket klageren ikke mente, at han havde.

Selskabets telefonnotat af 28. april 2025 fremlægges som **bilag 6**.

Dagen efter – den 29. april 2025 – oplyste klageren telefonisk til selskabet, at værkstedet havde talt med en taksator, der havde medgivet, at klageren havde påkørt noget efterfølgende. Klagerens egen autolakerer havde oplyst, at der var tale om en forkert udført reparation. Selskabet henviste klageren til at reklamere til værkstedet. Selskabets telefonnotat af 29. april 2025 fremlægges som **bilag 7**.

Selskabets taksator aftalte med værkstedet, at de om fredagen, når klageren hentede sin bil, ville vise taksatoren årsagen til, at der efter værkstedets opfattelse var tale om en ny skade. Derudover havde taksator lavet en aftale med værkstedet om, at de forsøgte med en ny styreboks til forlygten, da der var et millisekunds forsinkelse på forlygten. Dette havde dog ikke hjulpet. Selskabets telefonnotat af 30. april 2025 fremlægges som **bilag 8**.

Under telefonsamtale den 30. april 2025 og den 2. maj 2025 oplyste klageren, at han ikke var tilfreds med sagen.

Ved mail af 2. maj 2025 sendte klageren sin beskrivelse af manglerne ved bilen og fotos. Klagerens mail af 2. maj 2025 fremlægges som **bilag 9**.

Den 5. maj 2025 sendte klageren yderligere fotos til selskabet. Klagerens mail af 5. maj 2025 fremlægges som **bilag 10**.

Klageren reklamerede ved mail af 6. maj 2025 til selskabet over fejl og mangler efter reparationen på bilen. Klagerens mail af 6. maj 2025 fremlægges som **bilag 11**.

Den 12. maj 2025 kontaktede klageren telefonisk selskabet for bekræftelse af, om selskabet har modtaget klagerens mails. Selskabet bekræftede og orienterede om, at sagen lå hos selskabets overtaksator til vurdering.

Samme dag kontaktede klageren selskabet telefonisk for at høre, om han kunne få udbedret skaden på et andet værksted, hvis han fik medhold i sin klage. Selskabet henviste til, at sagen afventede selskabets overtaksator.

Dagen efter den 13. maj 2025 rykkede klageren selskabet telefonisk.

Selskabets overtaksator aftalte med klagerens værksted, at selskabet pr. kulance betalte for skift af LED-modul i den ene forlygte, og værkstedet betalte for skift af LED-modul i den anden forlygte, da forsinkelsen i venstre forlygte derved burde blive udbedret. Af taksatorrapporten af 18. august 2025 fremgår, at selskabets andel af udbedringsudgifterne udgjorde 2.809,13 kr. S1-rapporten fremlægges som **bilag 12**.

Klageren kontaktede den 29. september 2025 selskabet og oplyste, at der fortsat var forsinkelse på forlygten. Klageren fastholdt desuden sin indsigelse om, at der ikke var tale om en ny skade på for kofangeren. Selskabet henviste klageren til at kontakte et uvildigt FDM-værksted, der kunne gennemgå skaden. Selskabets telefonnotat af 29. september 2025 fremlægges som **bilag 13**.

Den 30. september 2025 indsendte klageren video til selskabet. Videoerne er fremlagt af klageren.

Selskabet ringede til klageren den 3. oktober 2025 og informerede klageren om, at der ikke var tale om en forsikringssag, og tilbød, at klageren kunne få foretaget et uvildigt FDM-eftersyn, hvor selskabet ville afholde udgifterne, hvis der blev fundet fejl- og mangler ved reparationen. Selskabets telefonnotat af 3. oktober 2025 fremlægges som **bilag 14**.

Efterfølgende indsendte klageren flere mails om, at han ønskede at blive ringet op. Selskabet kontaktede derfor klageren telefonisk den 10. oktober 2025 og informerede om, at selskabet fortsat var indstillet på at afholde udgifterne til et FDM-eftersyn, hvis eftersynet viste, at der var fejl og mangler, der relaterede sig til den anmeldte skade. Selskabets telefonnotat af 10. oktober 2025 fremlægges som **bilag 15**.

Klageren gjorde indsigelse på ny ved mail af 15. oktober 2025. Klagerens indsigelse af 15. oktober 2025 fremlægges som **bilag 16**.

Selskabets bil tekniske fagchef og overtaksator aftalte den 7. november 2025, at overtaksatoren ville besigtige kofangerlakeringen.

Da klageren fastholdt sine indsigelser, tilbød selskabets overtaksator pr. kulance at dække en ny for kofanger på et andet værksted. Selskabet fastholdt dog sin stilling til forlygten. Selskabets telefonnotat af 10. december 2025 fremlægges som **bilag 17**.

Af S2 taksatorrapporten fremgår, at udgiften til ny for kofanger udgjorde 11.497,23 kr. S2 taksatorrapport fremlægges som **bilag 18**.

I mail af 18. december 2025 fastholdt klageren sit krav mod selskabet. Klagerens mail af 18. december 2025 fremlægges som **bilag 19**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, hvorvidt selskabet er forpligtet til at betale for udbedring af fejl og mangler, som klageren har oplyst, er til stede efter udført reparation.

Selskabet har afvist dækning for udgifter til udbedring af fejl og mangler ved den udførte reparation under henvisning til, at klageren må reklamere overfor værkstedet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.3 fremgår blandt andet:

'Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enhver skade på den forsikrede bil samt ved tyveri og røveri, bortset fra de nævnte undtagelser i pkt. 4.4.'

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.4 fremgår blandt andet:

'Forsikringen dækker ikke

• [...]

• *Skade, der påføres bilen eller dele af den under eller i forbindelse med behandling eller bearbejdning, medmindre skaden skyldes kørsel i forsikringstagerens interesse eller brand.'*

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.3, at:

'9.3 Reparation

Hvis vi vælger at lade bilen reparere, sættes den i samme stand som før skaden.'

Selskabet bemærker, at det er i henhold til almindelige forsikringsretlige principper og ankenævnspraksis er klageren, der skal løfte bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at selskabet har handlet på en sådan måde, at selskabet ifalder ansvar for værkstedets eventuelle fejl.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet denne bevisbyrde.

Selskabet fastholder derfor sin afgørelse om, at selskabet ikke kan betale yderligere erstatning til klageren.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at klageren selv har valgt værkstedet blandt de fordelsværksteder, som selskabet stiller til rådighed for selskabets kunder.

Selskabet bemærker desuden, at klageren – ligesom selskabets øvrige kunder – har frit værkstedvalg og frit kunne vælge et værksted – herunder et værksted, der ikke er et fordelsværksted.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke handlet på en sådan måde, at selskabet hæfter for eventuelle fejl foretaget af værkstedet.

Desuden bemærker selskabet, at det er fast praksis ved skader på motorkøretøjer, at forsikringstageren stiller køretøjet på værksted, og at værkstedet sørger for kontakten til forsikringsselskabets taksator og taksering af skaden.

Det er ligeledes fast praksis, at betaling for reparation finder sted direkte mellem værksted og selskab.

Selskabet opgør og udbetaler herefter en erstatning, men hæfter efter selskabets opfattelse ikke for eventuelle mangler ved reparationen, når klageren selv har valgt værkstedet.

Det er derfor selskabets opfattelse, at klageren må reklamere over for værkstedet, hvis klageren mener, at der er fejl eller mangler ved den udførte reparation.

I den forbindelse bemærker selskabet, at det fremgår af det af klageren fremlagte bilag, at FDM's jurist – efter selskabets opfattelse – korrekt har reklameret over for værkstedet og henvist til, at sagen kunne indbringes for Ankenævnet for Biler.

Det forekommer desuden bemærkelsesværdigt, at der forløb 17 måneder mellem reparationen og klagerens reklamation over forsinkelse på forlygten.

Selskabet skal ligeledes bemærke, at det ikke kan føre til en ændring af selskabets holdning til sagen, at selskabet har betalt henholdsvis for et nyt LED-modul i den ene forlygte og en ny for kofanger, da der var tale om kulante erstatninger.

Endelig bemærker selskabet, at selskabet har tilbudt klageren at betale for udgifterne forbundet med en uvildig gennemgang hos FDM, hvis der blev fundet fejl og mangler under gennemgangen. Så vidt selskabet er bekendt, har klageren ikke valgt at benytte denne mulighed.

Til støtte for selskabets synspunkter kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 93.785, hvor klageren rettede sit krav mod selskabet som følge af fejl ved en udført reparation på et værksted, som klageren havde valgt. Nævnet udtalte:

'Nævnet bemærker indledningsvist, at det er fast praksis ved skader på motorkøretøjer, at forsikringstageren stiller køretøjet på værksted, og at værkstedet sørger for kontakten til forsikringsselskabets taksator og taksering af skaden. Det er ligeledes fast praksis, at betaling for reparation finder sted direkte mellem værksted og selskab. Selskabet opgør og udbetaler en erstatning, men hæfter efter nævnets opfattelse som udgangspunkt ikke for eventuelle mangler ved reparationen. Har selskabet valgt reparatøren, kan selskabet dog efter omstændighederne ifalde ansvar for reparatørens og dennes underleverandørers fejl.'

'Nævnet bemærker, at selskabet ikke kan anses for at have valgt værkstedet, fordi selskabet bringer særlige fordelsværksteder i forslag over for forsikringstageren.'

Kendelsen AK93.785 fremlægges som **bilag 20**.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at selskabet har handlet på en sådan måde, at selskabet ifalder ansvar for værkstedet, som klageren selv har valgt.

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

Klageren har i meddelelse af 5/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"1. Om valg af værksted og ansvar

Det er korrekt, at jeg valgte værkstedet blandt de værksteder, som Tryg foreslog ved skadesanmeldelsen. Det valgte værksted, [værksted], var et af Trygs egne fordelsværksteder.

Reparationen blev:

takseret af Trygs taksator

udført i dialog med Trygs taksator

betalt direkte af Tryg til værkstedet

Efterfølgende afhjælpningsforsøg (udskiftning/ombytning af styreenheder og LED moduler) blev ligeledes iværksat og finansieret helt eller delvist af Tryg, herunder efter aftale mellem Trygs overtaksator og værkstedet.

Tryg har dermed ikke haft en passiv rolle, men har været aktivt involveret i både reparation og gentagne afhjælpningsforsøg. Under disse omstændigheder kan Tryg ikke fraskrive sig ansvar med henvisning til, at værkstedet formelt er valgt af mig.

2. Om reklamationstidspunktet

Selskabet anfører, at der gik 17 måneder fra reparationen til reklamation over forlygten. Dette giver et misvisende billede af sagens faktiske forløb.

Fejlen blev konstateret og reklameret i forbindelse med reparationen, hvorefter bilen indgik i et længere forløb med gentagne afhjælpningsforsøg hos værkstedet.

Først efter at værkstedet og senere Tryg afsluttede sagen uden løsning, blev sagen eskaleret yderligere.

Den tid, der er forløbet, skyldes således ikke passivitet fra min side, men et langvarigt og dokumenteret afhjælpningsforløb, som både værksted og Tryg deltog aktivt i.

3. Om forlygtefejlen og den tekniske dokumentation

Der foreligger entydig teknisk dokumentation for, at fejlen er lokaliseret til den udskiftede venstre forlygte:

Når forlygterne byttes fysisk rundt, følger fejlen den venstre forlygte. Når styreenheder byttes eller udskiftes, følger fejlen ikke med. Kodning er oplyst korrekt. Video dokumenterer, at forsinkelsen er uændret før og efter udskiftning af styreenheder.

Disse forhold er bekræftet i værkstedets egne skriftlige udtalelser.

På trods af dette er der aldrig foretaget et forsøg på at ombytte den venstre forlygte med en anden ny forlygte for at afklare, om fejlen dermed kunne udbedres. Selskabet har heller ikke i sit svar forholdt sig til, hvorfor dette oplagte afhjælpningstiltag aldrig er forsøgt.

4. Om karakteren af fejlen (funktionel vs. kosmetisk)

Selskabet betegner forskellen som kosmetisk. Dette bestrides.

Der er tale om en funktionsafvigelse, idet den venstre LED-forlygte tænder og slukker med en synlig forsinkelse i forhold til højre forlygte, som fungerer korrekt.

Bilen er derfor ikke bragt tilbage i samme funktionsmæssige stand som før skaden, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9.3.

At forsinkelsen måtte være kortvarig, ændrer ikke ved, at funktionen ikke er korrekt. fejlen ikke var til stede før skaden. fejlen er lokaliseret til en del, som blev udskiftet i forbindelse med forsikringsreparationen.

5. Om henvisning til reklamation mod værkstedet

Selskabet anfører, at jeg må reklamere over for værkstedet. Dette er allerede sket gentagne gange, herunder med bistand fra FDM's juridiske rådgivning, som formelt har gjort reklamationskravet gældende over for værkstedet. Dette førte ikke til afhjælpning.

Jeg har ikke selv betalt for reparationen og er derfor ikke kontraktpart i forhold til værkstedets arbejde. Jeg har således ikke mulighed for at indbringe sagen for Ankenævnet for Biler, hvilket også er baggrunden for, at sagen er indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

6. Om kulanceudbetalinger

At Tryg har foretaget visse betalinger pr. kulance, ændrer ikke ved sagens kerne. Kulancebetalinger kan ikke bruges til at afskære ansvar, når bilen fortsat ikke er bragt tilbage i samme funktionsmæssige stand som før skaden.

7. Sammenfatning

Sagen angår ikke, hvem der formelt valgte værkstedet, men om:

forsikringsreparationen har bragt bilen tilbage i samme funktionsmæssige stand som før skaden og om selskabet kan afslutte sagen, når en dokumenteret funktionsfejl i en udskiftet reservedel aldrig er forsøgt afhjulpnet ved ombytning af selve delen.

Dette er ikke sket.

Jeg fastholder derfor mit krav om, at Tryg skal sørge for korrekt afhjælpning af den mangelfulde forsikringsreparation ved ombytning af den defekte venstre forlygte – alternativt dække udgiften hertil – så bilen bringes tilbage i samme funktionsmæssige stand som før skaden."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af selskabets telefonnotat af 25/3 2025 fremgår bl.a.:

"[Klageren] ringer og reklamere over at lakken i venstre side af for kofanger er begyndt at slå sprækker, henvist FT til at tage den med [værksted] i første omgang. Derudover opl. han at hans led i venstre forlygte starter senere end den anden at der ligesom er en forsinkelse på, dette har [værksted] allerede forsøgt og endt med at sige at det må han leve med - afventer om taks skal indblandes efter lakissue."

Af selskabets telefonnotat af 28/4 2025 fremgår bl.a.:

"REPA har sagt i første omgang at de gerne vil lave det, men nu siger de, at de kan se at FT har påkørt noget efterfølgende, at skaden blev udbedret. FT mener ikke at have påkørt noget og opl. at lakken bare falder af. Aftalt at jeg sender ham en mail, som han besvarer med billeder, også må vi få taks til at kigge på det."

Af selskabets telefonnotat af 29/4 2025 fremgår bl.a.:

"FT ringer. Han har talt med [værksted] som oplyser at have talt med en taksator som skulle have givet REPA ret i at det er FT som har påkørt noget efterfølgende. FT har talt med en autolakerer

Ankenævnet for Forsikring

9.

105216

som ifølge FT er enig i at det er en forkert udført reparation. Jeg har oplyst FT at der er tale om et mellemværende mellem [værksted] og ham, og at det ikke som sådan er noget Tryg er en del af. Jeg kan se at han er medlem via FDM, så jeg har opfordret ham til at tage fat i deres medlemsservice."

Af selskabets telefonnotat af 30/4 2025 fremgår bl.a.:

"FT ringer, da han er frustreret over at REPA+taks ikke vil anerkende lakfejl efter rep. Han nævner også fejl på den ene forlygte. aftalt jeg vender med taks. Talt med Taks. han har aftalt med repa, at de på fredag, hvor kunden henter bilen vil vise ham præcis, hvorfor de mener det er ny skade. Derudover, så vedr. lygten, så tyder det på, at der er et millisekund forsinkelse på den ene lygte. taks har lavet aftale med repa om at prøve med ny styreboks, sidst de snakkede. Men kan tyde på det ikke har hjulpet noget, da repa idag har oplyst FT at det ikke kan blive bedre."

Af selskabets telefonnotat af 29/9 2025 fremgår bl.a.:

"FT [klageren] bliver stillet igennem og fortæller, at det ikke har afhjulpet problemer at styreenheden blev skiftet og der fortsat er forsinkelse. Derudover er han fortsat ikke enig med værkstedet i, at der er tale om en ny skade, men en reklamation af malerarbejdet, da han modsat værkstedet ikke kan se en bule. Jeg kan se at OT har været inde over og jeg tænker vi er der hvor jeg fremsender rapporterne og så henviser ham til et uvildigt FDM-værksted, som kan gennemgå skaden."

Af selskabets telefonnotat af 3/10 2025 fremgår bl.a.:

"Ringet til FT ... og forklaret, at vi har dækket styreboksen kulant for at få afhjulpet problemet, men der ikke er tale om en forsikringssag vi kan komme ind over. Jeg har tilbudt at vi dækker et uvildigt FDM-eftersyn, såfremt at værkstedet konstaterer fejl og-/eller mangler ved reparationen og samtidig gjort det 100% klart, at vi IKKE dækker, hvis der ikke konstateres fejl."

Af selskabets telefonnotat af 10/10 2025 fremgår bl.a.:

"FT ... ringer retur fra ... og spørg om jeg har læst det han har fremsendt, hvilket jeg har. [Klageren] mener at [værkstedet] bekræfter, at det er en rød tråd mellem fejlen og skaden. Jeg forklarer [klageren] at det er en fortolkningsspørgsmål, da jeg læser at værkstedet og Tryg er inde og dække 2 x styreboks kulant for at imøde ham samt få løst problematikken og fastholder at dække FDM efter syn, hvis det viser sig, at værkstedet har overset en fejl der relaterer til hændelsen/skaden. Alt andet må han tage med taksatoren, da jeg ikke er fagmand på det område."

Af selskabets telefonnotat af 10/12 2025 fremgår bl.a.:

"FT ... ringer fra ... da han er meget utilfreds med, at vi ikke kommer til at gå yderligere ind i sagen omkring lygten, hvor vi har dækket styreboksen kulant og bedt [klageren] tager den med [værksted]. For at imødekomme [klageren], har OT tilbudt at vi dækker for kofangeren kulant på andet værksted og det ikke kommer til at have nogen betydning for hans videre kundeforhold. Forklaret

Ankenævnet for Forsikring

10.

105216

meget grundigt, at det vi dækker noget kulant på skaden, ikke er afgørende for, at der kan ske en præmiejustering, men det er det samlede kundeforhold vi vurderer."

Af værkstedets e-mail af 12/5 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"1. Forsinket tænding af venstre LED-forlygte (skade d. 06.10.2023)

Vi anerkender, at der er en forskel i tændingstid mellem højre og venstre LED-lys, som du har dokumenteret. I forbindelse med udskiftning af venstre forlygte i oktober 2023 blev de originale styreenheder genbrugt. Efterfølgende har vi, i samarbejde med Tryg Forsikring, forsøgt at udbedre problemet ved at udskifte begge LED-styreenheder (venstre dækket af forsikringen og højre dækket af værkstedet). Denne indsats har reduceret forskel en i optænding til 0,51 sekunder. Yderligere udligning vurderes ikke mulig uden udskiftning af højre forlygte. Vi kan dog ikke på forhånd svare på, hvad udfaldet vil blive, ved udskiftning af højre forlygte. Vi forstår din holdning og opfattelse, men vi må desværre konstatere, at vi - efter omfattende fejlsøgning og dialog med både Tryg og vores teknikere - ikke kan foretage yderligere, da højre lygte ikke er omfattet af den oprindelige skade, og hverken Tryg, værkstedet eller du har ønsket at dække denne udskiftning. Derfor anser vi sagen som afsluttet på nuværende tidspunkt."

Af værkstedet e-mail af 18/6 2025 til klagerens daværende advokat fremgår bl.a.:

"Forlygte: Efter udskiftning af venstre forlygte (skade 6.10.2023) har medlemmet reklameret over forsinket tænding af venstre LED-lys. Vi har i tæt koordinering med forsikringsselskabets taksator foretaget omfattende fejlsøgning, herunder udskiftning af begge styreenheder (for forsikringsselskabets og vores regning) samt foretaget test af systemet. Forskellen i tændingstid er reduceret væsentligt og er ifølge forsikringsselskabet kun af kosmetisk art (på samme vis som f.eks. en mindre farveforskel ved en delvis lakering). Som det fremgår af vedhæftede, er processen/indkodningen af lygterne foretaget korrekt. Ifølge [producentens] tekniske afdeling vil næste skridt derfor være tillige at udskifte højre forlygte. Yderligere udskiftning er imidlertid ikke omfattet af forsikringsdækningen, og vi har ikke bemyndigelse fra forsikringsselskabet til at foretage yderligere indgreb. Det arbejde, vi blev bestilt til, og som vi er blevet betalt for, er imidlertid korrekt og mangelfrit udført."

Af klagerens e-mail af 15/10 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg vil gerne præcisere, at sagen ikke handler om en ny skade, men om en reklamation på en reservedel, som blev monteret i forbindelse med den oprindelige reparation.

[Værksted] har i deres egne skrivelser bekræftet, at fejlen opstod efter udskiftningen af lygten, og at fejlen følger den nye lygte, når der byttes rundt.

Jeg har også sendt en ny video, hvor man tydeligt kan se, at fejlen fortsat er til stede – selv efter udskiftning af styreenheden, som forsikringen tidligere betalte.

Det viser entydigt, at problemet ligger i den nye lygte, som [værksted] monterede, og dermed er der tale om en reklamationssag på reservedelen, ikke et spørgsmål om skadeårsag eller kulance."

Ankenævnet for Forsikring

11.

105216

Af udateret udtalelse fra værkstedet fremgår bl.a.:

"I forbindelse med skadesudbedring d. 06/10-23 fik [klageren] udskiftet venstre forlygte hvor de gamle styreenheder blev overflyttet til den nye lygte. Kunden klager over en forsinkelse i optænding af LED go home light når han låser bilen op på nøglen, (ikke nær og fjernlys) højre forlygte (den gamle) tænder i LED'en før den nye i venstre side. Imellem d. 28/4-30/4 fik [klageren] monteret 2 nye led styreenheder og kodet til forlygterne og bilen, den venstre styreenhed vil Tryg betale, den højre betaler værkstedet. Det har mindsket forskellen i optændingen til 0,51 sekund. Værkstedet har meddelt [klageren] at vi ikke kan mindske forskellen yderligere medmindre vi bestiller en ny højre forlygte hjem og forsøger at kode, for at se om forskellen udlignes. Tryg forsikring vil ikke betale for en ny højre forlygte i forbindelse med den gamle skade fra 06/10-23. [Klageren] vil heller ikke betale og værkstedet ligeså. Værkstedet har også forsøgt at rense alle stel poler i fronten for at se om det kunne være en dårlig stelforbindelse. Når forlygterne byttes om så den højre sidder i venstre side og omvendt følger problemerne side."

Af taksatorrapport af 6/10 2023 fremgår bl.a.:

"DIV. OPLYSNINGER:
TYPE: KOLLISION
ZONE: FRONT, VENSTRE SIDE FOR
...
Reservedele:
...
F.LYGTE VENSTRE ... 8855,46"

Af taksatorrapport af 18/8 2025 fremgår bl.a.:

"Supplementsrapport: fakturablad
...
Involverede parter
Forsikringsselskab
TRYG
...
Forsikringstager
[klageren]
...
Reparationen skal udføres i overensstemmelse med taksatorrapporten. Enhver ændring skal på forhånd godkendes af taksator.
...
Arbejds løn i alt 602,70 kr.
Reservedele 1.916,45 kr.
...
I alt inkl. moms 2.809,13 kr.

Diverse oplysninger
Type: KOLLISION
Zone: Front, Venstre side forrest

Ankenævnet for Forsikring

12.

105216

...

Arbejdsbeskrivelse/omfang

Fakturatimepris: 861,00 kr.

Dato for seneste timeprisændring: 12.10.2024

1 time = 10 arbejdsenheder (AE)

Arbejdsoperationsnr	Betegnelse	AE.	Kr.
54-1011 01	Kort test gennemføres inkl: star-diagnose ind-/udkobling, kort test gennemføres, data udprintning, fejllager sletning	3,0	258,30 kr.
54-0650 01	Ledningsnet spænding opretholdelse (ved kontrol- og diagnosearbejde)	1,0	86,10 kr.
82-4695 01	Led styremodul V af-/påmontering	3,0	258,30 kr.
Arbejdstid/-beløb ialt		7,0	602,70 kr.

...

Reserve dele

Prislistedato: 05.08.2025

Nr.	Res. del nr	Betegnelse	Kr.
0577	205 906 0601	LED-MODUL FORLYGTE V	1.866,45 kr.
Reserve dele			1.866,45 kr.
Forbrugsmaterialer 0,0 % af arbejds løn			50,00 kr.
Reserve dele i alt			1.916,45 kr.

...

Takseringsmetode: Ubesigtiget

Kan besigtiges: 06.10.2023

Tilstand: Ej vurderet

Andre skader: Nej

...

Rekvireret af: VÆRKSTED

Rekvireret dato: 06.10.2023"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"9.3 Reparation

Hvis vi vælger at lade bilen reparere, sættes den i samme stand som før skaden."

Nævnets sekretariat har gennemset videosekvenser af forsinkelsen på venstre forlygte.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 2/10 2023, at han den 30/9 2023 havde fået skade på bilens køler, front og venstre forlygteglas. Klageren valgte et af selskabets fordelsværksteder, der blandt andet udskiftede venstre forlygte. Klageren anmeldte den 25/3 2025, at venstre forlygte startede senere end den højre forlygte. Selskabet dækkede en ny styreboks til forlygten og udskiftning af LED-modul i den venstre forlygte. Værkstedet betalte for skift af LED-modul i den højre forlygte. Klageren har rejst reklamationskrav over for værkstedet, hvilket værkstedet har afvist. Selskabet har afvist at dække yderligere i forhold til forsinkelsen mellem de to forlygter. Klageren ønsker dækning for udskiftning af venstre forlygte.

Klageren har anført, at selskabet ikke har bragt bilen i samme funktionsmæssige stand som før skaden. Der er en synlig forsinkelse på venstre forlygte, som blev udskiftet i forbindelse med reparationen. Klageren har anført, at fejlen følger den venstre forlygte, når forlygterne byttes rundt. Når styreenheder byttes eller udskiftes, følger fejlen ikke med. Klageren har anført, at selskabet har været aktivt involveret i både reparation og gentagne afhjælpningsforsøg. Klageren har anført, at han ikke kan bringe sagen for ankenævnet for biler, idet selskabet – og ikke klageren – er kontraktpart med værkstedet.

Selskabet har anført, at klageren selv har valgt det pågældende fordelsværksted, at selskabet ikke hæfter for eventuelle fejl foretaget af værkstedet, og at klageren må reklamere over for værkstedet. Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at selskabet har handlet på en sådan måde, at selskabet ifalder ansvar for værkstedet, som klageren selv har valgt. Selskabet har anført, at selskabet dækkede LED-modulet pr. kulan-
ce. Selskabet har anført, at selskabet har tilbudt klageren at betale for en uvildig gennemgang hos FDM, hvis denne viser fejl eller mangler. Det fremgår af værkstedets udaterede udtalelse, at "I forbindelse med skadesudbedring d. 06/10-23 fik [klageren] udskiftet venstre forlygte, hvor de gamle styreenheder blev overflyttet til den nye lygte. Kunden klager over en forsinkelse i optænding af LED go home light når han låser bilen op på nøglen, (ikke nær og fjernlys) højre forlygte (den gamle) tænder i LED'en før den nye i venstre side. Imellem d. 28/4-30/4 fik [klageren] monteret 2 nye led styreenheder og kodet til forlygterne og bilen, den venstre styreenhed

Ankenævnet for Forsikring

14.

105216

vil Tryg betale, den højre betaler værkstedet. Det har mindsket forskellen i optændingen til 0,51 sekund. Værkstedet har meddelt [klageren] at vi ikke kan mindske forskellen yderligere medmindre vi bestiller en ny højre forlygte hjem og forsøger at kode, for at se om forskellen udlignes ... Værkstedet har også forsøgt at rense alle stel poler i fronten for at se om det kunne være en dårlig stelforbindelse. Når forlygterne byttes om så den højre sidder i venstre side og omvendt følger problemerne side".

Det fremgår af taksatorrapport af 6/10 2023, at venstre forlygte er udskiftet i forbindelse med reparationen.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 25/3 2025, at "[Klageren] ringer og reklamerer over at ... Derudover opl han at hans led i venstre forlygte starter senere end den anden at der ligesom er en forsinkelse på, dette har [værksted] allerede forsøgt og endt med at sige at det må han leve med - afventer om taks skal indblandes...".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 30/4 2025, at "FT ringer, da han er frustreret over ... Han nævner også fejl på den ene forlygte. aftalt jeg vender med taks. Talt med Taks. ... Derudover, så vedr. lygten, så tyder det på, at der er et milisekund forsinkelse på den ene lygte. taks har lavet aftale med repa om at prøve med ny styreboks, sidst de snakkede. Men kan tyde på det ikke har hjulpet noget, da repa idag har oplyst FT at det ikke kan blive bedre".

Det fremgår af værkstedets besked af 12/5 2025 til klageren, at "Vi anerkender, at der er en forskel i tændingstid mellem højre og venstre LED-lys, som du har dokumenteret. I forbindelse med udskiftning af venstre forlygte i oktober 2023 blev de originale styreenheder genbrugt. Efterfølgende har vi, i samarbejde med Tryg Forsikring, forsøgt at udbedre problemet ved at udskifte begge LEDstyreenheder (venstre dækket af forsikringen og højre dækket af værkstedet). Denne indsats har reduceret forskellen i optænding til 0,51 sekunder. Yderligere udligning vurderes ikke mulig uden udskiftning af højre forlygte. Vi kan dog ikke på forhånd svare på, hvad udfaldet vil blive, ved udskiftning af højre forlygte. Vi forstår din holdning og opfattelse,

Ankenævnet for Forsikring

15.

105216

men vi må desværre konstatere, at vi - efter omfattende fejlsøgning og dialog med både Tryg og vores teknikere - ikke kan foretage yderligere, da højre lygte ikke er omfattet af den oprindelige skade, og hverken Tryg, værkstedet eller du har ønsket at dække denne udskiftning".

Det fremgår af supplerende taksatorrapport af 18/8 2025, at "Involverede parter: Forsikrings-selskab: TRYG ... Reparationen skal udføres i overensstemmelse med taksatorrapporten. Enhver ændring skal på forhånd godkendes af taksator ... Type: KOLLISION. Zone: Front, Venstre side forrest ... Kort test gennemføres i kl. star-diagnose ind-/udkobling, kort test gennemføres, data udprintning, fejllager sletning, ledningsnet spænding opretholdelse ... Led styremodel V af-/påmontering ... Reservedel ... LED-MODUL FORLYGTE V". Det fremgår, at den supplerende taksatorrapport har samme rapportnummer som taksatorrapport af 6/10 2023.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 29/9 2025, at "FT [klageren] bliver stillet igennem og fortæller, at det ikke har afhjulpet problemer at styreenheden blev skiftet og der fortsat er forsinkelse".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 3/10 2025, at "Ringet til FT ... og forklaret, at vi har dækket styreboksen kulant for at få afhjulpet problemet, men der ikke er tale om en forsikringssag vi kan komme ind over. Jeg har tilbudt at vi dækker et uvildigt FDM-eftersyn, såfremt at værkstedet konstaterer fejl og-/eller mangler ved reparationen og samtidig gjort det 100% klart, at vi IKKE dækker, hvis der ikke konstateres fejl".

På video ses, at venstre forlygte tænder godt et sekund efter højre forlygte.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.3, at bilen ved reparation sættes i samme stand som før skaden.

Nævnet bemærker, at det er praksis ved skader på motorkøretøjer, at forsikringstageren stiller køretøjet på værksted, og at værkstedet sørger for kontakten til forsikringsselskabets taksator

Ankenævnet for Forsikring

16.

105216

og taksering af skaden. Det er ligeledes praksis, at betaling for reparation finder sted direkte mellem værksted og selskab. Selskabet opgør og udbetaler en erstatning, men hæfter efter nævnets opfattelse som udgangspunkt ikke for eventuelle mangler ved reparationen. Har selskabet valgt reparatøren, kan selskabet dog efter omstændighederne ifalde ansvar for reparatørens og dennes underleverandørers fejl. Nævnet henviser til sag 93.785 og 89.692.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke kan anses for at have valgt værkstedet, fordi selskabet bringer særlige fordelsværksteder i forslag over for forsikringstageren.

På denne baggrund – og idet klageren ikke har bevist, at selskabet på anden baggrund ifalder ansvar for værkstedets eventuelle fejl - har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække for yderligere reparationer.

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