Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. oktober 2026 blev i sag nr. 105260:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 30/1 2026 har klageren bl.a. anført:

> "Under bugsering af bilen med Gjensidiges vejhjælp sker der motorskade på bilen. Til trods for at vi har billeddokumentation for skaden, afviser Gjensidige skaden uden redegørelse for afvisningen.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Vi ønsker at Gjensidige dækker den skaden der er sket på bilen samt de forsikringsomkostninger vi har haft i den periode, hvor sagen har været under behandling og bilen ikke har kunne køre."

Klageren har fremlagt klagen fremsendt til selskabet, hvor det bl.a. er anført:

> "I juni fik vi bilen hentet med autotransport gennem vores forsikring hos jer. Bilen blev bugseret af Dansk Autohjælp.
>
> Ved ankomst til værkstedet blev det straks konstateret, at der var sket motorskade på bilen under bugseringen. Vi tog derfor fat i Gjensidige for at høre, hvordan vi skulle forholde os. Her blev vi henvist til, at dialogen skulle ske direkte med Dansk Autohjælp. Dialogen med Dansk Autohjælp har stået på i 3 måneders tid inden de til sidst afviser sagen. Dette til trods for, at vi har fuld dokumentation (herunder billeder) for, at skaden er sket men bilen har været i Dansk Autohjælps varetægt.
>
> Vi har nu måtte undvære vores bil i mere end 3 måneder og står med en motorskade til et større beløb.
>
> Vi har derfor brug for, at I som overordnet udbyder af autohjælpen (som vi køber gennem jer) hjælper os videre i sagen, så vi kan få skaden erstattet og bilen tilbage.

Vi er helt med på, at skaden ikke er dækket af kaskoforsikringen. Men vi har brug for jeres hjælp som ansvarlig for den autohjælp vi køber gennem jer.

Det er ingen hemmelighed at sådan en sag har en kraftig påvirkning på vores privatøkonomi, så vi har et stort behov for at komme i dialog med jer, så vi kan få afsluttet sagen."

Klageren har fremsendt mail af 25/8 2025 til selskabet, hvor det fremgår:

"Det er helt uacceptabelt, at jeres tekniker forsøger at belære os om indsprøjtningsprincippet på en … dieselmotor med commonrail-system – som om vi ikke vidste, hvad vi taler om. Vi er to uddannede mekanikere med samlet mange års erfaring, der står ved bilen.

At jeres tekniker påstår, at bilen har en elektrisk pumpe i tanken, er ganske korrekt. Denne pumpe er en fødepumpe der levere 3-5 bars tryk. Men der ER en brændstofpumpe der er trukket af tandremmen. Der kan levere op til 1800 bars brændstoftryk. Denne mangel på viden hos jer er bekymrende. Det er rystende, at denne fejl bruges som grundlag for at tilsidesætte vores klare og entydige beviser. Når en mulig, meget dyr motorskade påhviler jeres ansvar, er det dybt kritisabelt, at sagen afvises af fagteorier, der er usande. Vi er ganske klar over at dette ikke er et spørgsmål om selve brændstofpumpen, men det giver os ingen tillid til resten af jeres vurderinger.

Det er desuden ubegribeligt, hvordan jeres tekniker kan påstå at høre (gennem en email), hvor mislyden kommer fra. Vi står to fagfolk med en samlet årelang erfaring, der meget præcist kan vurdere lyden – og vi har gentagne gange forklaret, at motoren i øvrigt lyder korrekt, men at der er
en mislyd fra tandremmen. Dette er beskrevet meget klart i vores tidligere mails. Jeg har ligeledes undersøgt ved andre fagfolk, at en tandrem på denne motor kan hoppe én til to tænder uden katastrofale følger. I så fald ville motorlampen tænde, og der ville være fejl på synkroniseringsvinklerne samt tab af trækkraft. Intet af dette er sket. Da motoren blev stoppet, stod den stadig 100% taktet. Vi ved, vi har været heldige at standse den i tide – det har vi fra start gjort opmærksom på.

Jeg har nu tilføjet et billede, der viser de sidste tænder ved krumtappen. Det er netop disse tænder, som knækkede under opstarten i jeres varetægt, og som var den sidste brik, før tandremmen kunne hoppe.

Billedet er taget af vores mekanikere hos [værksted], efter tre mand skubbede bilen ind på liften og konstaterede, at motoren ikke længere kunne drejes rundt med håndkraft.

Jeres sagsbehandling giver desværre indtryk af en bevidst udmattelsestaktik og en strategi om at trække forløbet i langdrag. Allerede ved opstart var sagsbehandlingen langsommelig, og tilbagemeldingen fra … stationen tog flere uger. Dette kan I kun gøre fordi I er førende på markedet og derfor selv sætter baren for ordentlig håndtering af reklamationssager. Vi føler nærmest, at i glemmer at vi er kunder hos jer.

Ud fra tidligere samtaler må jeg desuden antage, at bugseringen blev foretaget af en weekendafløser. Det tog jer lang tid at få fat på vedkommende, da han først skulle tilbage på arbejde, og tre uger senere kan en sådan person næppe huske præcis, hvad der er sket. Det virker som den lette løsning blot at afvise vores sag.

Jeg noterede mig også i en optaget samtale med … den 24/6, at jeres stationer ikke er direkte ejet af jer, men blot er hyret ind. Det kan vi kun tolke som, at I mangler et sted at placere ansvar og omkostninger, og derfor vælger at afvise os.

Alt i alt er dette en uacceptabel behandling, og vi forventer en seriøs og ansvarlig håndtering af sagen.

Hvorfor?! Fordi du, … slutter af med at omtale skaden på tandremmen som 'kæden'.

Dette beviser bare hvor seriøst I tager jeres arbejde, når man i så en alvorlig sag, ikke kan sikre sig at beskrive de tekniske termer korrekt.

- SOS bliver nødt til at forholde sig til at motoren ikke stod samme sted som da vi afleverede bilen. Det er hvad enten det bliver be- eller afkræftet af redderen. Vi har jo bevist med billeddokumentation at dette er sket i det tidsrum i har bilen, og at dette bør være nok for at bevise dette.
- Hvorfor bliver I ved med at afvise et fysisk fremmøde enten hos jer eller ved [værksted]. I må meget gerne tage jeres tekniker med, så vi kan få en dialog ansigt til ansigt.
- Jeg er bekendt med at i … er der videoovervågning af pladsen. …
  Så er der mulighed for at se hvordan bilen er bugseret.
  Hvis forlyset kortvarigt går ud, så er det fordi bilen bliver forsøgt startet.
- Der er to parkeringspladser på stationen. En til biler der må startes og en til biler der ikke må. Stod bilen på den rigtige plads da den blev læsset af og da den skulle læsses? Det bør i også kunne se på videomaterialet.
- Vi er skuffede over at i nærmest siger at vi forsøger at tørre en regning af på Jer, som vi selv burde betale.

Jeg kan fortælle at vi har haft store omkostninger til leje af en bil og derefter køb af en ny. Disse udgifter overstiger besværlighederne for at køre denne sag, hvis vi havde usande og onde hensigter."

Selskabet har den 10/4 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har tegnet en bilforsikring hos Gjensidige Forsikring, jf. bilag 1.

Forsikringen omfatter blandt andet vejhjælp via SOS Dansk Autohjælp.

Sagen vedrører klagers påstand om, at der er opstået motorskade på klagers bil i forbindelse med bugsering udført via SOS Dansk Autohjælp.

Klager gør gældende, at skaden er sket under bugseringen, og at Gjensidige derfor er erstatningsansvarlig.

Sagen er herefter indbragt af klager for Gjensidige Forsikrings Klageansvarlige Enhed.

4. 105260

Sagens fakta
Den 05.06.2025 klagers køretøj … anmeldes til bugsering via Gjensidiges vejhjælp. Klager oplyser, at bilen har en beskadiget tandrem og ikke må startes. Dette bliver både mundtligt oplyst og markeret med seddel i bilen.

Den 06.06.2025 Bilen afhentes af SOS Dansk Autohjælp og bugseres til værksted. Ved ankomst til værksted konstateres det, at motoren er defekt, og at motoren ikke kan drejes rundt.

Klager gør gældende, at motoren har været roteret under bugsering.

Den 10.06.2025 retter skriftlige henvendelse til SOS Dansk Autohjælp og gør gældende, at motorskaden er opstået under bugseringen.

Den 19.06.2025 SOS oplyser, at sagen undersøges, og at de afventer svar fra involverede stationer.
Den 1.7.2025 meddeler SOS, at deres redder ikke har startet bilen, og at skaden vurderes at være opstået før bugsering på grund af den allerede beskadigede tandrem.

I perioden den 02.07.2025 – 10.07.2025 udveksles yderligere korrespondance mellem klager og SOS.

Klager fremlægger tekniske forklaringer og fastholder, at motoren ikke var skadet før bugsering. SOS fastholder, at skaden allerede var indtrådt.

15.07.2025 fastholder SOS deres afvisning og henviser til, at skaden ikke er sket under deres varetægt

Den 25.8.2025 fremsender klager yderligere dokumentation, herunder billeder og tekniske argumenter, og fastholder, at motoren er blevet drejet i SOS' varetægt.

Den 8.09.2025 meddeler SOS, at sagen afsluttes fra deres side og henvises til videre behandling hos
deres forsikringsselskab (Topdanmark).

Den 15.10.2025 forelægger klager sagen for Gjensidiges Klageansvarlig Enhed vedrørende motorskaden og anmoder om hjælp og dækning.

20.11.2025 indhenter den Klageansvarlig Enhed teknisk vurdering fra overtaksator for at få en faglig
afklaring af årsagen til skaden

Den 5.12.2025 Overtaksator oplyser følgende:
'*Det konkluderes, at skaden med overvejende sandsynlighed allerede var indtrådt før bugseringen, idet en tandrem kun mister tænder som følge af en underliggende mekanisk fejl eller blokering i motoren. Det anføres endvidere, at skader af denne karakter typisk opstår øjeblikkeligt, når tandremmen svigter, og ikke som følge af efterfølgende transport.*
Det bemærker i den forbindelse, at ved en motor i drift – selv ved tomgang – vil skaden indtræde næsten øjeblikkeligt i det øjeblik tandremmens tænder rives af. På den baggrund vurderes det, at

den pågældende skade med overvejende sandsynlighed allerede var til stede på afhentningstidspunktet'.

Den 11.12.2025 Den Klageansvarlig Enhed meddeler klager, at det ikke er bevist, at motorskaden er opstået under bugsering, og at der derfor ikke foreligger erstatningsansvar.

I perioden den 29.12.2025 – 14.01.2026 indsender klager yderligere bemærkninger og efterspørger
en nærmere begrundelse for afgørelsen.

Den Klageansvarlig Enhed fastholder afgørelsen og meddeler, at der ikke findes grundlag for at ændre vurderingen, samt at sagen kan indbringes for Ankenævnet.

Den 3.2.2025 indbringer klager sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering:
Klager har tegnet bilforsikring med tilhørende forsikringsbetingelser, **bilag 2.**

Indledningsvis skal vi oplyse, at klager gør gældende, at den påståede skade ikke er omfattet af kaskoforsikringen, men relaterer sig til den leverede vejhjælp.

Dette er vi enig i, at sagen ikke angår dækning under kaskoforsikringen, men i stedet skal vurderes i relation til den leverede vejhjælpsydelse. På den baggrund er sagen behandlet af Gjensidiges Klageansvarlige Enhed, idet vejhjælpsdækningen via SOS Dansk Autohjælp er tegnet gennem Gjensidige.

Det er ubestridt, at klager bil på tidspunktet for afhentning allerede havde en væsentligt beskadiget
tandrem, og at der var konstateret mislyd fra motoren.

Dette fremgår også af den fremlagte korrespondance og de tekniske oplysninger i sagen. Bilen blev
derfor bugseret til værksted.

Ved ankomsten til værkstedet blev der konstateret motorskade. Spørgsmålet i sagen er herefter, om det er dokumenteret, at denne skade er opstået under bugseringen.

Vi har på baggrund af sagens samlede oplysninger, herunder de tekniske vurderinger fra SOS samt gennemgang ved vores overtaksator, vurderet, at dette ikke er tilfældet. Det indgår i vurderingen, at tandremmen allerede inden bugseringen var beskadiget i en sådan grad, at der var nærliggende risiko for – eller allerede indtrådt – motorskade. Den konstaterede mislyd før bugseringen understøtter dette.

SOS har endvidere oplyst, at motoren ikke er blevet startet under bugseringsforløbet. Der foreligger
ikke objektiv dokumentation, der tilsiger det modsatte. De instrukser, der blev givet om ikke at starte bilen, var registreret og kendt i forløbet.

6. 105260

Klager har henvist til billedmateriale som dokumentation for, at motoren har været roteret under bugseringen.

Vi finder imidlertid ikke, at dette materiale med tilstrækkelig sikkerhed dokumenterer, hvornår en eventuel ændring i motorens position er sket, eller at dette kan tilskrives forhold under bugseringen.

Det kan ikke udelukkes, at den konstaterede udvikling skyldes den allerede eksisterende skade på tandremmen.

Efter fast praksis påhviler det klager at dokumentere, at der er sket en skade under bugsering, og at denne skade kan medføre et erstatningsansvar.

Det er vores vurdering at bevisbyrden herfor ikke løftet.

På den baggrund er det vores samlede vurdering, at der ikke er dokumenteret et ansvarsgrundlag, hverken for SOS Dansk Autohjælp eller for Gjensidige.

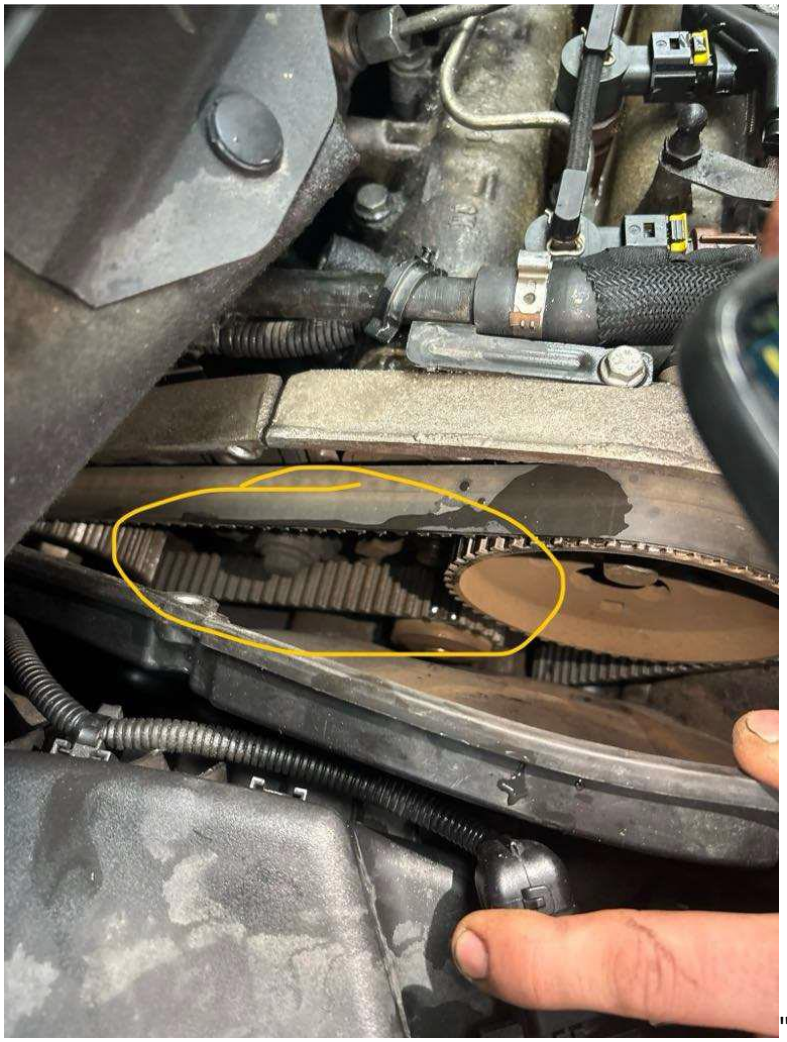
Vi kan derfor ikke imødekomme klagers krav og fastholder den tidligere afgørelse."

Det fremgår af fotos fremlagt af klageren:

"



7. 105260



"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 5/6 2025, at hendes bil havde en beskadiget tandrem, at hun ønskede vejhjælp, og at bilen ikke måtte startes. Bilen blev afhentet af vejhjælp og blev bugseret til værksted. På værkstedet blev det konstateret, at motoren var defekt, og at den ikke kunne "drejes rundt". Klageren mener, at skaden på motoren er sket under vejhjælpens bugsering af bilen. Selskabet har afvist at dække motorskaden. Klageren ønsker, at selskabet "dækker den skaden der er sket på bilen samt de forsikringsomkostninger vi har haft i den periode, hvor sagen har været under behandling og bilen ikke har kunne køre".

8. 105260

Klageren har anført, at der blev givet klar mundtlig instruks om, at motoren ikke måtte startes, hvilket også var markeret med en seddel i bilen. Klageren har fotos af bilens tandrem, før bilen blev afhentet, og efter at bilen blev afleveret på værksted. Fotos viser tydeligt, at tandremmen ikke er i samme position, hvorfor motoren må have været startet. Klageren har anført, at "SOS bliver nødt til at forholde sig til at motoren ikke stod samme sted som da vi afleverede bilen. Det er hvad enten det bliver be- eller afkræftet af redderen. Vi har jo bevist med billeddokumentation at dette er sket i det tidsrum i har bilen, og at dette bør være nok for at bevise dette".

Selskabet har anført, at bilen på afhentningstidspunktet havde en væsentligt beskadiget tandrem, og at der var mislyd fra motoren. Selskabets overtaksator har vurderet, at skaden på motoren var til stede inden bugseringen. Selskabet har anført, at vejhjælpen har oplyst, at motoren ikke blev startet. Selskabet har anført, at sagens foto ikke med tilstrækkelig sikkerhed dokumenterer, "hvornår en eventuel ændring i motorens position er sket, eller at dette kan tilskrives forhold under bugseringen". Selskabet har oplyst, at "Den 1.7.2025 meddeler SOS, at deres redder ikke har startet bilen, og at skaden vurderes at være opstået før bugsering på grund af den allerede beskadigede tandrem … 15.07.2025 fastholder SOS deres afvisning og henviser til, at skaden ikke er sket under deres varetægt … Den 8.09.2025 meddeler SOS, at sagen afsluttes fra deres side og henvises til videre behandling hos [SOS's] forsikringsselskab … SOS har endvidere oplyst, at motoren ikke er blevet startet under bugseringsforløbet. Der foreligger ikke objektiv dokumentation, der tilsiger det modsatte. De instrukser, der blev givet om ikke at starte bilen, var registreret og kendt i forløbet".

Det fremgår af vurdering fra selskabets overtaksator, at "skaden med overvejende sandsynlighed allerede var indtrådt før bugseringen, idet en tandrem kun mister tænder som følge af en underliggende mekanisk fejl eller blokering i motoren. Det anføres endvidere, at skader af denne karakter typisk opstår øjeblikkeligt, når tandremmen svigter, og ikke som følge af efterfølgende transport. Det bemærker i den forbindelse, at ved en motor i drift – selv ved tomgang – vil skaden indtræde næsten øjeblikkeligt i det øjeblik tandremmens tænder rives af. På den

baggrund vurderes det, at den pågældende skade med overvejende sandsynlighed allerede var til stede på afhentningstidspunktet".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at selskabet eller den vejhjælp, som selskabet har rekvireret, har handlet i strid med de anvisninger, som klageren har givet, og at vejhjælpen har forårsaget motorskaden.

Efter en gennemgang af sagen, herunder sagens foto, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at skaden på motoren er sket i forbindelse med vejhjælpens afhentning af bilen. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at erstatte den skade, der er sket på bilen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de fremlagte fotos efter nævnets vurdering ikke i tilstrækkelig grad godtgør, at vejhjælpen har startet bil – i modstrid med klagerens instruks – og at en handling fra vejhjælpens side har forårsaget motorskaden.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, dels at "De instrukser, der blev givet om ikke at starte bilen, var registreret og kendt i forløbet", dels at vejhjælpen flere gange har afvist, at deres redder har startet bilen, og at motorskaden er sket, mens bilen var i vejhjælpens varetægt.

Nævnet har tillige henset til, at selskabets overtaksator har vurderet, at "skaden med overvejende sandsynlighed allerede var indtrådt før bugseringen".

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 :

_____

10. 105260

Klageren får ikke medhold.



Henrik Twilhøj