Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. september 2026 blev i sag nr. 105561:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

QBE Danmark, filial af QBE Europe SA/NV, Belgien
Nørre Søgade 35, 2.
1370 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har reparationsforsikring. I klageskema af 9/3 2026 har klageren bl.a. anført:

> "[Bilmærke og model] viser på info at der er fejl på batteriet. Værkstedet konstaterer flere fejl ved bilens ankomst, hvorefter der arbejdes med disse. Efter at fejlene er nulstillet i bilens CP kan værkstedet dog ikke konstatere hvilke komponenter der er fejlbehæftet. Opgaven afsluttes da fejlene ikke kan fremprovokeres ved test mm, og bilen frigives til kørsel.
>
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> Forsikringsselskabet påberåber sig pgf 4 r. i policen, hvilket efter deres mening medfører at der generelt ikke er dækning for arbejder ved undersøgelser. Vi er ikke enig i at pgr. 4 r er anvendelig i vor sag, idet pgf. 4 omfatter arbejde ved afmontering af komponenter med henblik på undersøgelse.
>
> Vor sag vedrører faktisk fejl angivet på info i bilen og faktisk arbejde for at afhjælpe denne fejl."

Selskabet har den 13/4 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Den 11. februar 2026 modtog QBE en anmeldelse fra værkstedet via vores skadeportal. Anmeldelsen lød på; 'Fejl på elektrisk system. Fejl ved lynladning/DC-ladning. Skal fejlsøges Yderligere'.
>
> Hertil svarer selskabets tekniker at fejlsøgning altid er på kundens regning indtil det er fastlagt hvad der er skadesårsagen.
>
> Værkstedet kunne efterfølgende ikke genskabe fejlen og selskabet mener derfor heller ikke, at der
> er konstateret en dækningsberettiget skade jf. forsikringsbetingelserne:

2. 105561

1.1 FDM Reparationsforsikring er en Udvidet garantiforsikring, der dækker reparationsarbejde på bilen i tilfælde af mekaniske og elektriske fejl.

2.1 FDM Reparationsforsikring dækker:
Alle bilens mekaniske og elektriske komponenter, og software hvis en dækningsberettiget skade, afleder nødvendighed for opdatering af software.

Selskabet må således fastholde vores tidligere afvisning af den anmeldte skade."

Klageren har i brev af 20/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Efter gennemlæsning af svarskriftet henstår en synliggørelse af tvisten som søges afdækket i QEB teknikers svar i sagen.

- at fejlsøgning altid er på kundens regning indtil der er fastlagt hvad der er skadesårsagen
- Værkstedet kunne ikke efterfølgende genskabe fejlen

Fakta er fsv korrekt med ikke dækkende i forsikringsbetingelserne. Teknikeren svarer iht firmakodes, som ingen sammenhæng har med forsikringsbetingelserne.

I svarskriftet henvises i øvrigt til følgende tolkning af forsikringsbestemmelserne
1.1 FDM-forsikring er en udvidet garantiforsikring
2.1 FDM-forsikring dækker alle elektriske og mekaniske komponenter og software, hvis en dækningsberettiget skade afleder nødvendigheden for opdatering af software.

Enhver kan jo tolke på dette og hint og QEB har naturligvis ret til at tolke på egne forsikringsbetingelser, omend dette ikke ændrer på hvad der står skrevet i betingelserne.

Ovenstående tolkning anført af QEB, må derfor anses for en partstolkning som ikke som sådan kan have gyldighed ud over det skrevne i betingelserne.

Der er ingen grund til at gøre denne sag sværere end nødvendigt.

Fakta er, at der i forsikringsbetingelserne INTET er anført om at forsikringen ikke dækker konstatering af skader/fejl på bilen.

På nyere biler er der næppe bedre måde at konstatere fejl, end at få info på bilens infocenter.

Bilen bringes på værksted med konstaterede fejl anvist på bilens infocenter, hvorfor disse fejl naturligvis er dækningsberettigede.

Alt andet vil være urimeligt."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af faktura af 12/2 2026 fremgår bl.a.:

"Fejlsøgning
Vi har udlæst fejl på bilen.
Vi har ikke kunne fremprovokere fejlen under kørsel.
Fejllager ryddet og bilen har været i en dc lader men lader ikke ret hårdt da bilen er høj i soc.
Bilen er fejlfri på nuværende tidspunkt. Næste step er at få bilen afladet så vi kan prøve at fremprovokere fejlen under hårdere opladning.
Nu har vi dc ladet bilen fra 14% til 44% og udlæst fejllageret igen.
Der foreligger ingen fejl i bilens hv system.
Så der må køres i bilen indtil at der kommer fejl på den igen.

Ryster og vugger på hjul.

Det er aftalt at kunden selv kører i bil for at fremprovokere fejl.

Diagnose opstart Inkl. udlæsning af fejllager	1,00	1.436,00		1.436,00
Lånebil forsikring pr. dag (momsfri)	3,00	95,00		285,00
Overkørte kilometer	46,00	2,40	100,00	
Elektrisk brændstof (kWh)	35,00	4,00		140,00
Lejepris	2,00			
Diagnosetekniker Diesel + HV	1,40	868,00		1.215,20
Diverse forbrugsmaterialer	1,40	65,10		91,14
Miljø/renovation/emballage	1,40	45,57		63,80

At betale: DKK 3.967,68."

Af klagerens udaterede e-mail fremgår bl.a.:

"Med denne mail vil jeg gerne præcisere den uenighed der er mellem FDM og os.

Sagens kerne er rækkevidden af følgende paragraf 4r i policen.

Alle omkostninger i forbindelse med afmontering med henblik på undersøgelse, medmindre en sådan afmontering finder sted som led i behandlingen af en berettiget skade. Du er ansvarlig for at give tilladelse til afmontering og for at betale omkostningerne i forbindelse med en sådan afmontering, hvis skaden ikke kan dækkes.

FDM skriver bl.a. således
I forhold til din bemærkning om bestemmelsen i 4r og dens anvendelse i netop denne sag, så er vores vurdering fortsat, at den er anvendt korrekt ud fra de gældende vilkår, da værkstedets arbejde falder ind under den type diagnosticering og fejlsøgning, som bestemmelsen omhandler.
Og
Jeg har læst din mail og må meddele at din forsikring desværre ikke dækker fejlsøgning medmindre der er en defekt der kræver udskiftning af en dækket reservedel, da værkstedet ikke kan finde

en fejlbehæftet del, står du selv for omkostningen ved fejlsøgningen jvf betingelsernes afsnit 4 pkt. r.

Det er fakta at policens ordlyd er - alle omkostninger ved afmontering med henblik på undersøgelse ect

Jeg har svært ved at forstå at denne ordlyd kan udvides til at al diagnosticering og undersøgelse falder ind under bestemmelsen. Hvis det havde været hensigten, ville ordlyden have været mere præcis, ligesom det ville have været naturligt at netop diagnosticering og undersøgelser have været anført i en særlig bestemmelse i policen.

Arbejdet på bilen kan en efter min overbevisning heller ikke falde ind under diagnosticering idet bilen fortæller at der er fejl på batteriet. Altså er der ikke behov for diagnosticering og undersøgelse heraf. Fejlen er lokaliseret, og skal løses. Længere en den ikke.

For mig virker det som om FDM kun mener forsikringen skal dække såfremt der skiftes en fysisk del på bilen. Dette hører vel en anden verden til før elbiler.

Med elbiler er der opstået en ny udfordring for værksteder, idet bilen ved en hovedfejl angivet på bilens info, ofte også melder følgefejl på andre dele af systemet. Dette var også tilfældet ved vor bil, idet værkstedet lokaliserer flere fejl ved udtagning af data fra bilen.

Helt korrekt nulstiller værkstedet derfor alle fejl, og arbejder på at få bilen til at melde hovedfejlen igen. Det lykkedes dog ikke.

Med al rimelighed finder jeg ikke at dette arbejde på nogen måde kan sammenlignes med diagnosticering, hvor forskellige teorier afprøves. Det er jo ikke sådan at værkstedet har afmonteret dette og hint, men arbejdet effektivt ved at nulstille fejlen og derefter lade bilen fejlmelde igen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"**1. Policen**
1.1 FDM Reparationsforsikring er en Udvidet garantiforsikring, der dækker reparationsarbejde på *bilen* i tilfælde af mekaniske og elektriske fejl.
…
2. Policens dækningsomfang
2.1 FDM Reparationsforsikring dækker:

a. Alle bilens mekaniske og elektriske komponenter, og software hvis en dækningsberettiget skade, afleder nødvendighed for opdatering af software.
b. Pakninger og pakdåser, i hvilke tilfælde fjernelse af motor, gearkasse eller differentialdrev/baghjulstræk er afgørende for reparationsarbejdets udførelse.
c. Olie, oliefiltre og frostvæske, hvis udskiftning er nødvendig som følge af en dækket mekanisk og/eller elektrisk reparation.
d. Skade på motorblok, motorhuset mv. som følge af en mekanisk og/eller elektrisk reparation, der er dækket af FDM Reparationsforsikring.
e. Fabriksmonteret audio-, underholdnings-, medie- og navigationsudstyr. f. El-/hybridbiler: elmotor, reduktionsgear, DC-konverter, strøminverter og indbygget oplader

…
4. Undtagelser til policens dækningsomfang
…

r. Alle omkostninger i forbindelse med afmontering med henblik på undersøgelse, medmindre en sådan afmontering finder sted som led i behandlingen af en berettiget skade. Du er ansvarlig for at
give tilladelse til afmontering og for at betale omkostningerne i forbindelse med en sådan afmontering, hvis skaden ikke kan dækkes. *Værkstedet* forbeholder sig ret til at undersøge *bilen* og få dele undersøgt af eksperter.
…
12. Definitioner
…
Skal forstås som de dele, der er anført i forsikringsvilkårene, og som kan dækkes."

Nævnet har fået forelagt fotografi af bilens infocenter.

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet reparationsforsikring på sin elbil fra 2020. Klagerens værksted anmeldte den 11/2 2026 "Fejl på elektrisk system. Fejl ved lynladning/DC-ladning. Skal fejlsøges yderligere". Selskabet har afvist at dække værkstedsfaktura på 3.967,68 kr. med henvisning til, at der ikke er konstateret en dækningsberettigende skade. Klageren ønsker, at selskabet dækker fakturaen.

Klageren har anført, at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker konstatering af skader/fejl på bilen. Klageren har anført, at "på nyere biler er der næppe bedre måde at konstatere fejl, end at få info på bilens infocenter. Bilen bringes på værksted med konstaterede fejl anvist på bilens infocenter, hvorfor disse fejl naturligvis er dækningsberettigende". Klageren har anført, at arbejdet på bilen ikke kan "falde ind under diagnosticering idet bilen fortæller at der er fejl på batteriet. Altså er der ikke behov for diagnosticering og undersøgelse heraf. Fejlen er lokaliseret, og skal løses … For mig virker det som om FDM kun mener forsikringen skal dække såfremt der skiftes en fysisk del på bilen. Dette hører vel en anden verden til før elbiler. Med elbiler er der opstået en ny udfordring for værksteder, idet bilen ved en hovedfejl angivet på bilens info, ofte også melder følgefejl på andre dele af systemet. Dette var også tilfældet ved vor bil, idet værkstedet lokaliserer flere fejl ved udtagning af data fra bilen. Helt korrekt nulstiller værkstedet derfor alle fejl, og arbejder på at få bilen til at melde hoved-

fejlen igen. Det lykkedes dog ikke. Med al rimelighed finder jeg ikke at dette arbejde på nogen måde kan sammenlignes med diagnosticering, hvor forskellige teorier afprøves. Det er jo ikke sådan at værkstedet har afmonteret dette og hint, men arbejdet effektivt ved at nulstille fejlen og derefter lade bilen fejlmelde igen".

Selskabet har anført, at fejlsøgning altid er på kundens regning, indtil skadesårsagen er fastlagt. Værkstedet kan ikke genskabe fejlen, og der er ikke konstateret en dækningsberettigende skade. Selskabet har i forudgående korrespondance med klageren oplyst, at "din forsikring desværre ikke dækker fejlsøgning medmindre der er en defekt der kræver udskiftning af en dækket reservedel".

Det fremgår af fotografi af bilens infocenter, at "Service Traction Battery". Det fremgår af faktura af 12/2 2026, at "Fejlsøgning. Vi har udlæst fejl på bilen. Vi har ikke kunne fremprovokere fejlen under kørsel. Fejllager ryddet og bilen har været i en dc lader men lader ikke ret hårdt da bilen er høj i soc. Bilen er fejlfri på nuværende tidspunkt. Næste step er at få bilen afladet så vi kan prøve at fremprovokere fejlen under hårdere opladning. Nu har vi dc ladet bilen fra 14% til 44% og udlæst fejllageret igen. Der foreligger ingen fejl i bilens hv system. Så der må køres i bilen indtil at der kommer fejl på den igen. Ryster og vugger på hjul. Det er aftalt at kunden selv kører i bil for at fremprovokere fejl. Diagnose opstart inkl. udlæsning af fejllager … 1.436,00 … Diagnosetekniker Diesel + HV … 1.215,20 … At betale: DKK 3.967,68".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.1, at "FDM Reparationsforsikring er en Udvidet garantiforsikring, der dækker reparationsarbejde på bilen i tilfælde af mekaniske og elektriske fejl".

Det fremgår af punkt 2.1. at forsikringen dækker "a. Alle bilens mekaniske og elektriske komponenter, og software hvis en dækningsberettiget skade, afleder nødvendighed for opdatering af software. …. e. Fabriksmonteret audio-, underholdnings-, medie- og navigationsudstyr. f. El-/hybridbiler: elmotor, reduktionsgear, DC-konverter, strøminverter og indbygget oplader".

7. 105561

Det fremgår af punkt 4. r, at forsikringen ikke dækker "Alle omkostninger i forbindelse med afmontering med henblik på undersøgelse, medmindre en sådan afmontering finder sted som led i behandlingen af en berettiget skade. Du er ansvarlig for at give tilladelse til afmontering og for at betale omkostningerne i forbindelse med en sådan afmontering, hvis skaden ikke kan dækkes. Værkstedet forbeholder sig ret til at undersøge bilen og få dele undersøgt af eksperter".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække fejlsøgningen på klagerens bil.

Nævnet har blandet andet lagt vægt på, at værkstedet ved fejlsøgningen ikke kunne genskabe fejlen, hvorfor bilen ikke er blevet repareret. Værkstedet har noteret, at klageren selv kører i bilen for at fremprovokere fejl. Det fremgår af fakturaen, at værkstedet har foretaget udlæsning og rydning af fejllageret, at bilen på nuværende tidspunkt er fejlfri, og at værkstedet ikke kunne fremprovokere fejlen. Det fremgår af fakturaen, at de to væsentligste udgiftsposter er i forbindelse med diagnose. Der ses ikke at være udgift til reparation.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.1, at "FDM Reparationsforsikring … dækker reparationsarbejde på bilen i tilfælde af mekaniske og elektriske fejl".

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at værkstedets arbejde på bilen ikke kan falde ind under diagnosticering, idet bilen fortæller, at der er fejl på batteriet – kan ikke føre til andet resultat.

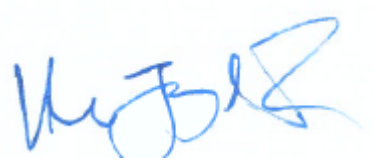
Nævnet bemærker, at værkstedets fejlsøgning i forbindelse med en advarselslampe på bilens infocenter ikke kan sidestilles med "reparationsarbejde" på bilen i tilfælde af "mekaniske og elektriske fejl", når værkstedets fejlsøgning ikke kan påvise en konkret skade/fejl på bilens komponenter.

8. 105561

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck