

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. februar 2026 blev i sag nr. 97576:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. Han har i klageskema af 24/11 2021 og et bilag til nævnet bl.a. anført:^{r1s2}

"Der er et omfattende sagsforløb gennem mere end 2 år. ... Jeg har forespurgt Ankenævnet telefonisk til muligheden for at oplyse sagen ved brug af videooptagelser med undertegnede og undertegnede forklaring. Det blev oplyst at dette ikke var en mulighed. Da jeg desværre er ramt af senfølger efter en hjernerystelse vil det tage længere tid at skrive end normalt.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå at få køretøjet skrottet da det endnu ikke efter maj måned 2019 og cirka 5 måneder på værksted er lykkedes at bringe køretøjet tilbage til den stand det var i på tidspunktet lige før ulykken.

...

Skadesansvarlige [selskabets medarbejder] vil ikke acceptere den fremsendte erklæring fra [lokalt værksted]. En erklæring som undertegnede har hjemhentet efter forudgående henvendelse til Ankenævnet for forsikring, hvor Ankenævnet for forsikring oplyste at erklæringer fra alle de der har været passagerer i køretøjet ikke kunne bruges men, at en erklæring fra et værksted der eventuelt havde serviceret køretøjet op til ulykken kunne bruges på sagen.

Derfor har jeg anmodet [lokalt værksted], der har stor kendskab til køretøjet om, at udarbejde en erklæring, fordi [lokalt værksted] kort tid før ulykken udførte et stor service på køretøjet med blandt andet udskiftning af tandrem m.m. samt efterfølgende lige op til ulykken havde køretøjet inde for at skifte de eksisterende dæk på køretøjet ud med fire helt nye Continental dæk."

Klageren har den 18/12 2021 til nævnet bl.a. anført:^{r1s8}

Ankenævnet for Forsikring

2.

97576

"Jeg har haft stillet spørgsmål til FDM som jeg ikke har modtaget et fyldestgørende svar på, da FDM ikke har besvaret alle de stillede spørgsmål og bare har henvist til at jeg kan ringe til dem. Yderst utilfredsstillende. Så jeg skal lige have sendt en ny skrivelse afsted til FDM med anmodning om at FDM denne gang svare på alle de stillede spørgsmål således at FDMs besvarelse kan indgå på sagen.

Herud over er jeg i den situation at jeg igennem cirka 2 år har været i tæt dialog med forsikrings-selskabets taksator på sagen og er kommet i den trælse situation at forsikringsselskabet har oplyst at taksator ikke skulle være enige med min fremlægnings af sagen og herunder vores cirka 2 åri-ge samarbejde hen imod at få fundet ud af og afhjulpet - hvis muligt, mit køretøjs unormale køre-egenskaber og andre mangler og problemer ved mit køretøj efter ulykken.

Jeg har anmodet forsikringsselskabet om en redegørelse fra taksator således jeg kan få oplyst hvad det helt præcist er som taksator er uenig i. Selskabet har svaret tilbage at de ikke er forplig-tet til at udarbejde og fremsende sådan en redegørelse og vil ikke medvirke til det.

Jeg har så oplyst til selskabet at jeg er i besiddelse af cirka 2 timers bandede telefonsamtaler med taksator. Samtalerne indeholder telefonsamtaler hvor jeg har oplyst taksator om at vi sammen skulle gennemgå hele det lange forløb således at vi begge var enige om det som jeg sendte til for-sikringsselskabets klageansvarlige.

Jeg kan godt afsløre at taksator på de bandede samtaler udtrykker enighed med det som jeg har fremført. Det konstateres at forsikringsselskabet har ikke været samarbejdsvillig og i stedet har modarbejdet sagens korrekte oplysning. Er ved at prøve at transskribere samtalerne hvilket er et stort arbejde.

Jeg har gennem det cirka 2 årige forløb taget mange billeder og optaget en del film med køretø-jets mangler og problemer efter ulykken."

Klageren har den 5/1 2022 til nævnet bl.a. bemærket:^{r1s14}

"Jeg vil gerne pointere at jeg endnu ikke har indsendt den færdige klageskrivelse til Ankenævnet for Forsikring. Skrivelsen den 27. december 2021 er lavet med henblik på at være i stand til at ud-arbejde den færdige klageskrivelse og i den forbindelse må det være rimeligt at undertegnede er oplyst om hvad som taksator i et +2 årigt samarbejde er enig i og ikke måtte være enig i. Så når den en gang kan blive klar så kommer der en endelig klageskrivelse."

Af klagerens besked af 15/5 2022 til nævnet fremgår bl.a.:^{r1s21}

"Jeg har i dag uploadet et forsimplet proces diagram over sagens forløb. Procesdiagrammet viser forsimplet processen fra ulykken til afgørelse på sagen modtages fra Nykredit forsikring.

Min klageskrivelse, som jeg forventer at have færdiggjort og uploadet til sagen i denne uge, un-derstøttes af netop sådanne procesdiagrammer, fordi der er tale om en sag med et forløb af en karakter som Nykredit forsikrings taksator ... har udtalt, at han aldrig tidligere har været ud for. Det forsimplede procesdiagram brydes op i under diagrammer hvor det gavner i forhold til en kor-rekt oplysning af sagen."

I brev af 8/7 2022 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:^{r1s22-28}

"Forsikringen er indtegnet den 9.6.2016 med kombineret ansvars- og kaskoforsikring. **Genpart police bilag 1.**

Han klager over selskabets behandling af anmeldte skade på den forsikrede [bil], årgang 2012. Det er klagerens opfattelse, at en række af de anmeldte skader ikke er forsøgt udbedret, og at udbedringen af en række af de andre skader er mangelfuld.

Selskabet henviser til, at det har dækket udgifterne til reparation af skaderne opstået ved færdselsuheldet d. 16.5.2019 og at bilen ved den foretagne reparation er bragt i samme stand som før skaden.

Sagens fakta

Den 22.5.2019 modtager vores skadeafdeling klagers online anmeldelse, hvor han oplyser, at han er involveret i et færdselsuheld i [land] og modparten er ansvarlig for skaden. Klager oplyser, at der skete skade på fronten og højre side forrest på bilen og samtidig oplyser klager, at Det virker som om højre forhjul er låst fast og der køres direkte på fælgen, da det larmer meget.

Den 3.6.2019 besigtiger vores taksator klagers bil. Det bemærkes at klager bor i ... men vælger at få bilen repareret på et ... værksted i ... Da klager ikke mener, at et værksted i ... kan reparere hans bil på tilfredsstillende måde.

Den 10.9.2019 kontakter klager skadeafdelingen og udtrykker bekymring for at bilen er skæv. Skadeafdelingen tilbyder klager at få lavet FDM test på selskabet regning, men dette ønsker klager ikke, da han ikke mener, at FDM kan lave testen.

Skadeafdelingen beder herefter taksatoren om at kontakte klager. Taksatoren beder klager om at skrive til værkstedet og oplyse, hvad han mener ikke er udført korrekt.

Den 12.9.2019 sender klager liste til værkstedet, hvorefter værkstedet beder taksator om at genbesigtige bilen. Samtidig oplyser værkstedet, at der er flere ting, som klager nævner, som de ikke mener relaterer til skaden. **Bilag 3.**

Den 13.9.2019 skriver klager igen til værkstedet og nævner at bagklappen også ser ud til ikke at flugte med kanterne (skæv?) i venstre eller højre hjørne mod bagruden. Værkstedet stiller sig uforstående overfor klagers henvendelse, da bagklappen ikke kan relatere til skaden. Værkstedet kontakter taksator og beder ham se på henvendelsen. Klager sender også billede af bilens bagkofanger og henviser til en skade sket maj 2018, hvor dette værksted ikke har været inde over denne skade.

Taksatoren aftaler med værkstedet, at de laver en fejlsøgning på klagers bil.

Den 16.9.2019 skriver værkstedet følgende til klager.

'Vi har nu fejlsøgt på din bil. Vi har konstateret følgende.

De 3 gamle dæk – er meget savtaktede, dette kan ikke relateres til skaden, men der skal 3 nye til – skal jeg få en pris på 3 nye til dig? Vi skal nok være gode ved dig.

Vi har desværre ikke 4 andre hjul, som vi kan prøvekøre bilen med, dem vi havde var også nedslidte.

*Tandrem er fejlmonteret – den er for stram, hvilket giver rystelser i motoren + en slidt dyse giver også rystelser i motorgangen. Kan ej heller relateres til skaden.
Kølesystem er 100 % tæt og melder ingen fejl på testeren, ej heller lageret fejl. Sporing passer 100 % - rat sidder i vatter.
Vi kan ikke rigtigt komme videre med fejlsøgning af generel støj samt rystelser, før vi har nye dæk på bilen.'*

Den 20.9.2019 skriver klager følgende til vores taksator:

'Jeg har i dag ladet min lokal dækmand se lidt på de fire dæk. Bare et visuelt kig. Og han har konstateret at det er alle fire dæk der har rejst sig i en eller anden grad. Det højre fordæk er blevet monteret efter ulykken og kan derfor kun have rejst sig efter denne. Jeg vil se, om jeg ikke kan få mit skriv med tilhørende billeder færdig her i løbet af weekenden. Så må vi tales ved mandag eftermiddag.'

Samme dag sender klager mail til værkstedet, hvor han skriver følgende:

*'bilen er ikke i orden. Jeg er i dialog med taksator fra Gjensidige/Nykredit.
Jeg kan simpelthen ikke forstå at efter 4 mdr. så er det endnu ikke lykkedes at montere motorhjulm/skærm/forende korrekt uden at der er tydeligt se og mærkbare kanter imellem delene. Jeg kan heller ikke forstå hvorfor de plader under bunden på bilen der gået i stykker (hul i) i forbindelse med ulykken ikke er blevet skiftet.
Jeg var til et møde i ... i dag og fik den røde-fejl lampe 4 gange på vej derop.
[Lokalt værksted] har kontrolleret tandremmen og jeg stod og så på da han åbnede og lukkede ind til den. Han siger at den sidder som den skal. Min dækmand siger sammen med [lokalt værksted] at alle fire dæk er skurret. Jeg får min [lokalt værksted] til at kontrollere alle fire dyser. Min dækmand siger at han kan raspe alle fire dæk som en løsning til at se om det er dem det er galt med. Jeg iværksætter ikke nogen form for udbedring i første omgang. Nu vil jeg have et overblik. Jeg kører fremover ikke i bilen førend den er 100 % i orden - medmindre det er i forbindelse med en afklaring eller forbedring.'*

Vores taksator foreligger sagen for vores overtaksator, hvorefter man bliver enig om at tilbyde klager en gratis FDM-test. Den 27.9.2019 bliver klager tilbudt denne test.

Den 7.10.2019 modtager skadeafdelingen FDM's skadekontrol rapport, **Bilag 4**, hvor af fremgår nogle fejl og mangler. Selskabet beder herefter værkstedet om at udbedre disse fejl og mangler i overensstemmelse med FDM-rapporten.

Samme dag sender klager mail til vores taksator, hvor han oplyser, at han ikke er enig i FDM-rapporten og udtrykker sin utilfredshed med denne. Klager skriver følgende:

- 'Jeg har flere problemer med den FDM-test vi fik lavet i sidste uge,*
- 1) Differencer imellem front/motorhjul/forskærme, der er varierende f.eks. fra over til under skærmkant hvad angår motorhjul (er det den der er skæv?)), blev ikke målt ud. Det blev alene konstateret inden for normerne ud fra øjemål. Så må jeg jo selv tage ned til Bauhaus og købe sådan en skyder som FDM viste mig men som de ikke brugte.*
 - 2) Prøvekørslen. Noget af det eneste som vi er enige om [bilmærke], jeg selv, [lokalt værksted] og ... Dæk Service er at min [bilmærke] køre unormalt ujævn med synlige mærkbare rystelser. Det giver således ingen mening når FDM i forbindelse med prøvekörsel (max. 130) mener at køretøjet kører som det skal.*

- 3) Dæk og fælge blev ikke testet med udstyr. Ved øjesyn blev det konstateret at alle 4 dæk har rejst sig (skurret).
- 4) FDM kiggede alene på bilen ud fra reparationslisten i taksator-rapporten (dog også pladen under med hul i).
- 5) Jeg tager som aftalt ud til Super Dæk Service her mandag formiddag og så får vi de hjule og dæk undersøgt med udstyr.
- Jeg konstaterer at brug af FDM tests i sådanne situationer som den jeg er havnet i, ikke er andet end tidsspilde'.

Den 24.2.2020 skriver klager til vores taksator, at nu er der noget galt med dørlåsen, det svært at låse døren op i venstre side.

Den 15.4.2020 skriver klager en lang liste til taksator med fejl og mangler. **Bilag 5.**

Den 18.9.2020 foreligger klager sagen for vores Klageansvarlig enhed.

Den 22.9.2020 tilbyder den klageansvarlig enhed, at klager kan få genbesigtiget sin bil, sammen med vores taksator og værkstedet.

Klagers bil bliver genbesigtiget og reparationen bliver herefter udført jf. FDM rapporten. Selskabet vælger pr. kulance at betale for gentest af dækkene, da klager oplyser, at bilen stadig hopper og samtidig betaler selskabet også for leje af bil til klager pr. kulance.

Den 14.10.2021 sender klager et langt skriv til den klageansvarlig enhed, hvor han vedhæfter rapport fra [lokalt værksted] og samtidig beder klager om at få bilen skrottet og forsikringspengene udbetalt.

Den 11.11.2021 besvarer den klageansvarlig enhed klagers skrivelse, og oplyser, at vi ikke kan imødekomme klagers ønske om at skrotte bilen. Vi har betalt for udbedring af skaden. Tidligere rapport fra FDM og udtalelse fra [bilmærke] viser, at skaden på bilen er udbedret korrekt, og bilen er i orden. En evt. skrotning af bilen er derfor klagers egen beslutning, men vi finder det dog unødvendigt. Et alternativ kunne være at give bilen i bytte og anskaffe en anden bil. **Bilag 6.**

Den 15.11.2021 skriver klager, at han ikke mener, at taksatoren har referat sagen korrekt til vores klageansvarlig enhed, hvorfor han ønsker en redegørelse, hvor vores taksator beskriver hele forløbet med køretøjet fra det ankommer til [bilmærke] [by] og helt frem til dags dato, herunder selve takseringen af køretøjet, der er sket løbende igennem cirka to og et halvt år nu, ligesom alle de overvejelser han har haft ved alle de utallige telefonsamtaler som klager og taksator har haft omkring køretøjets påførte skader samt dets unormale køreegenskaber som klager har klaget over.

Samme dag besvarer den klageansvarlig enhed klagers henvendelse med bl.a. følgende:

'Ved vores telefonsamtale i fredags den 12. ds. oplyste du, at du ville fremsende en transskribering af telefonsamtale med vores taksator.

Det står dig stadig frit for at sende ovennævnte, men ellers må vi henholde os til, at du har bevisbyrden for, at reparation ikke er udført korrekt. Vi henholder os til, hvad [bilmærke] [by] og FDM er kommet frem til – at bilen er korrekt repareret, og at der ikke er flere forhold, som kan henføres til den anmeldte skade. Igen skal jeg bede dig kigge nærmere på den praksis, som er ved Ankenævnet for Forsikring. Vi har allerede henvist til fx kendelse nr. 85.183.

Vi finder ikke grundlag for at indhente en særskilt redegørelse fra vores taksator. Vi har forespurgt ham, om han kan genkende din beskrivelse af forløbet, og det er ikke tilfældet. Da du fortsat er uenig med os, må vi henvise dig til at søge afgørelsen prøvet ved Ankenævnet for Forsikring.'

Klager skriver utallige mails til den klageansvarlig enhed, hvor svaret er.

'Vi fastholder, at den anmeldte skade er udbedret korrekt. Vi finder ikke grundlag for at igangsætte yderligere arbejde med udfærdigelse af redegørelse, og du har ikke et retskrav på udfærdigelse af en sådan,'

Den 24.11.2021 vælger klager at foreligge sagen for nævnet og færdiggøre sin klage til nævnet først d. 16.5.2022.

Forsikringsbegivenhed

Klagers bil var involveret i et færdselsuheld på d. 16.5.2019. Skaden sker i [land] og SOS er inde over sagen med bl.a. lånebil til klager ligesom klagers bil bliver transporteret hjem til Danmark.

Klager ønsker bilen fragtet til [bilmærke] værksted i ..., da han ikke mener, at et værksted i ..., hvor klager bor, kan reparere bilen på tilfredsstillende måde.

Vores vurdering

Klager har tegnet Bil forsikring med kombineret ansvars- og kaskoforsikring og gældende forsikringsbetingelser version 1132004 **bilag 2**.

Indledningsvis skal vi henlede opmærksomheden på at reparation af bilen skal opgøres i henhold til de tegnede forsikringsbetingelser.

Jf. forsikringsbetingelsernes punkt 46.2, ansættes skadens størrelse til det beløb, det vil koste at sætte køretøjet i samme stand som før skaden.

Taksatoren besigtigede klagers bil og opgjorde skaderne til kr. 68.017,65. **Bilag 7**.

Da klager ikke har været tilfreds med reparationen, valgte selskabet at lade værkstedet teste bilen samt at betale en FDM-test. Ifølge FDM-rapporten var der nogle mangler ved reparationen. Selskabet bad værkstedet om at udbedre disse mangler og betalte yderligere kr. 24.140,68. Klager var dog stadig utilfreds med reparationen og test udfærdiget af både værkstedet og FDM. **Bilag 8**

Klager henviser til en række skader/mangler som på ingen måde kan relatere til skaden d. 16.5.2019. klager henviser bl.a. til en gammel skade fra 2018 på bagklappen, der ikke skulle være udført korrekt. Skaden er udbedret på et værksted i

Vores overtaksator har haft dialog med værksted, som oplyser, at efter endt reparation har værksted foretaget sporing af bilen, som var 100 % i orden. Dækkene på klagers bil er nedslidte, hvilket værkstedet også har skrevet til klager i mail af 16.9.2019.

Endvidere oplyser overtaksatoren, at netop på klagers bil er der individuel justering på alle 4 hjul, det er stort set umuligt, at der kan komme hæl og tå på alle 4 dæk eller at alle 4 dæk kan hæve/rejst sig i forbindelse med skaden.

Når der alligevel kommer hæl og tå på dækkene, kan dette enten skyldes, at der køres med for lavt dæktryk eller med for gamle/slidte dæk. Værkstedet har konstateret, at klagers dæk var nedslidte.

Klager nævner først under ankesagen, at han havde fået 4 nye dæk på bilen inden skaden. Dette står vi uforstående overfor, da dækkene var nedslidte.

Klager har under klagesagen givet ønske om at få bilen skrottet og selskabet skulle udbetale kontanterstatning. Dette har selskabet afvist, da klagers bil er langt fra totalskadet eller på grænsen til at selskabet kan tilbyde klager kontanterstatning.

Klager gør gældende, at hans bil skal skrotes. Selskabet kan ikke imødekomme dette, da en bil konstateres totalskadet, hvis reparationsudgifterne udgør 75 % af bilens handelsværdi, og den lovfæstede grænse for afgiftsfri reparation dermed overskrides, jf. reglerne om registreringsafgift, heriblandt registreringsafgiftsloven § 7.

Klagers bil har en handelsværdi på kr. 220.000,00 og en samlet reparation på kr. 92.158,33. Dette er langt fra skrot grænsen.

Klager har oplyst, at han har båndet telefonsamtale med vores taksator og denne vil han indsende til selskabet. I skrivende stund har selskabet ikke modtaget denne samtale, ligesom vores taksator ikke har givet sit samtykke til at klager måtte optage telefonsamtalen.

Klagers bil bliver genbesigtiget og reparationen bliver herefter udført jf. FDM rapporten. Selskabet vælger pr. kulance at betale for gentest af dækkene, da klager oplyser, at bilen stadig hopper og samtidig betaler selskabet også for leje af bil til klager pr. kulance.

Det er selskabets opfattelse, at vi har opfyldt vores forpligtigelser, og at reparationen er 'fuldgod'. Vi har foretaget os følgende for at imødekomme klager:

- Vi har bedt værkstedet teste bilen
- Vi har betalt FDM test af klagers bil
- Vi har betalt for reparation af fejl og mangler jf. FDM rapporten
- Vi har bedt om vores overtaksators vurdering af sagen.
- Vi har pr- kulance betalt for leje af bil til klager og for gentest af dækkene.

Ved gennemgang af sagen finder vi ikke grundlag for at indhente en særskilt redegørelse fra vores taksator jf. klagers ønske. Vi har forespurgt taksatoren, om han kan genkende klagers beskrivelse af forløbet, og det er ikke tilfældet.

Vi mener, at ikke at klager har løftet bevisbyrden for, at reparationer ikke er udført korrekt og tilstrækkeligt, med en udtalelse fra sin egen mekaniker. Der skal i det mindste en uvildig vurdering til, og det skal navnlig ses i lyset af, at der allerede foreligger en uvildig vurdering fra FDM. Det skal dog bemærkes, at en evt. ny uvildig rapport ikke i sig selv løfter klagers bevisbyrde. Det kommer lige så meget an på indholdet af rapporten. Ligesom erklæringen mekanikeren ikke indeholder punkter, hvorpå reparationen efter skaden skulle være mangelfuld e.l.

Almindeligvis har et forsikringsselskab ikke pligt til at sørge for/betale for udbedring af eventuelle fejl eller mangler ved det af værkstedet udførte arbejde i forbindelse med reparation efter skaden. Klager må derfor som udgangspunkt selv rette de krav, han måtte have i anledning af mangler efter foretaget reparationsarbejde, mod værkstedet, der har udført arbejdet. Dog har vi i denne sag valgt at gå ind i sagen og betale for de fejl og mangler, der har været jf. FDM rapporten. Vi har haft løbene og tæt kontakt med værkstedet ligesom vores taksator har genbesigtiget klagers bil for at sikre, at bilen blev bragt i samme stand, som før skaden.

Det er vores vurdering, at den anmeldte skade er udbedret korrekt. Vi finder ikke grundlag for at igangsætte yderligere arbejde med udfærdigelse af redegørelse fra taksator og vi finder ikke at klager har løftet bevisbyrden for, at bilen ikke er bragt i samme stand som før skaden, ved at sende udtalelse fra eget værksted."

Klageren har den 6/12 2022 til nævnet bl.a. bemærket:^{r1s62}

"Jeg skal anmode forsikringsselskabet om at uploade følgende til denne portal til brug for mit videre arbejde:

- samtlige takseringsdokumenter vedrørende mit køretøj
- samtlige billeder modtaget fra [bilmærke] taget af mit køretøj før, under og efter reparation
- samtlige arbejdssedler fra [bilmærke]
- samtlige tester der er udlæst fra mit køretøj mens det har været under reparation hos [bilmærke]
- datoer for hvornår køretøjet har været indleveret hos [bilmærke] og udleveret fra [bilmærke]
- alt materialer vedrørende forsikringsselskabets rekvisition af den senere udførte FDM test og hvad den omfatter, samt forsikringsselskabets begrundelse for at vælge netop den valgte type test og hvorfor forsikringsselskabet ikke har tilføjet et krav om test af køretøjets tandrem og dyser, som [bilmærke] har oplyst forsikringsselskabet og undertegnede om skulle være årsag til køretøjets unormale køreegenskaber."

Selskabet har i brev af 2/1 2023 til nævnet bl.a. bemærket:^{r1s64-65}

"Vi skal hermed vende tilbage på klagers kommentarer af 7.12.2022, disse har ikke givet selskabet anledning til at ændre vores afgørelse.

Vi vedhæfter foto af klagers bil, disse er taget af værkstedet. **Bilag 9.**

Taksatorrapporterne som klager beder om, er vedhæftet vores skrivelse af 8.7.2022, hhv. bilag 7 og 8.

Vedr. arbejdssedler og udlæst test fra [bilmærke], må vi henvise klager til selv at indhente disse, da selskabet ikke er i besiddelse af dem.

Ad datoer for hvornår køretøjet har været indleveret hos [bilmærke] og udleveret fra [bilmærke]. Klager har selv indleveret og afhentet bilen, hvorfor det formodes, at klager selv er i besiddelse af disse datoer.

FDM test udføres for at sikre at værkstedet har udført arbejdet jf. taksatorrapport og bilen er bragt i samme stand som før skaden.

Vi har forelagt sagen for vores overtaksator, som udtaler følgende:

'tandrem og dyser er en del af motoren og skaden på klagers bil er slet ikke i nærheden af motoren. Der sidder en vange under forlygten som adskiller motoren fra skade zonen. Længevangeren er den værende del, den sidder mellem forhjul og motor. Motoren sidder mellem vangerne og bære på ingen måde præg af slag eller virkning af skaden. Ligesom der ikke er påvirkning eller reparation af vangerne. Disse er fuldstændig intakte'.

[Bilmærke] har oplyst, at tandrem i klagers bil ikke var monteret korrekt inden skaden. Vi formoder at bilen må have kørt ujævnt også inden uheldet.

Det er vores vurdering, at sagen er klar til at blive forelagt nævnet. Klager har bedt om udsættelse flere gange uden dog at komme med noget konkret."

Klageren har den 5/1 2023 til nævnet bl.a. bemærket:^{r1s93+91}

"Jeg skal i første omgang anmode selskabet om at fremsende billede dokumentation på, at tandremmen skulle have været monteret forkert og ligeledes anmode selskabet om, at redegøre for, hvorfor selskabet, ikke i forbindelse med den FDM-attest som selskabet har betalt for og som selskabet bruger som dokumentation for køretøjets tilstand, har haft anmodet FDM om at kontrollere tandremmens montering.

Specielt med baggrund i, at takseringen af undertegnede køretøj stoppes med begrundelse om, at undertegnede først skal bekoste en dyr udskiftning af blandt andet en tandrem samt en dyse og selskabet samtidig er oplyst om at [lokalt værksted] har kontrolleret monteringen af tandremmen og dysen og at undertegnede i den forbindelse har oplyst at tandremmen er monteret korrekt samt at dysen ikke skulle skiftes.

Undertegnede overværede ved selvsyn [lokalt værksted] kontrol af tandremmens montering og oplyste med det samme selskabets taksator ... om resultatet samt at undertegnede ved selvsyn 'deltog' i kontrollen ligesom undertegnede selv deltog i en lang køretur (by/landevej/motorvej) sammen med [lokalt værksted] omhandlende køretøjets dyser.

Det skal bemærkes at selskabet ikke har svaret på de stillede spørgsmål omhandlende ovenstående i deres svarskrivelse af den 5. januar 2023 og således ikke har redegjort for disse forhold.

...

Der er tale om en yderst langvarig sag med et yderst langvarigt ophold af undertegnede køretøj på værksted.

Undertegnede er derfor yderst forundret over, at selskabet ikke er i besiddelse af arbejdssedler samt helt konkrete oplysninger om, hvorfor undertegnede køretøj har haft et så langvarigt et opholdsforløb på værkstedet samt hvad der har skullet udbedres og repareres. Selskabet anmodes derfor om at redegøre for dette forhold også.

...

I forlængelse af dagens anmodning om yderligere svar fra selskabet, skal undertegnede også anmode selskabet om at redegøre for hvorfor selskabet har misinformeret undertegnede i forbindelse med den tilbudte FDM-attest, da selskabet alene tilbød FDM-attest som en mulighed, på undertegnede forespørgsel til et syn og skøn på køretøjet.

Fra simpel Internet-søgning: 'Du kan anmode retten om at afholde et syn og skøn, uden at der er anlagt retssag. Dette kaldes isoleret bevisoptagelse og foregår i retten efter samme proces, hvor en skønsmand svarer på en række spørgsmål i en erklæring. Erklæringen kan du herefter bruge som bevis under en senere retssag. Syn og skøn - Danmarks Domstole'."

Hertil har selskabet i brev af 6/1 2023 til nævnet bl.a. bemærket:^{r1s95}

"Som oplyst i vores skrivelse af 4.1.2023 udføres FDM test for at sikre at værkstedet har udført arbejdet jf. taksatorrapport og bilen er bragt i samme stand som før skaden.

Der er tale om en reparations sag og ikke en erstatningssag, hvorfor FDM test sidestilles med Syn og skøn's erklæring."

Klageren har i brev af 1/2 2023 til nævnet bl.a. anført:^{r1s97-117}

"Det konstateres, at selskabet ikke er i besiddelse af dokumentation fra [bilmærke] på, at tandremmen på køretøjet skulle være monteret forkert eller at dysen skulle være i en tilstand der gør, at den skal udskiftes.

Det konstateres, at der ikke er modtaget billeder af køretøjets undervogn før reparation er påbegyndt.

Det konstateres, at der ikke er modtaget billeder af de dele af køretøjets karrosseri der ikke er blevet udskiftet før reparation, er påbegyndt.

Ankenævnet for Forsikring skal bemærke, at selskabet og selskabets taksator ..., af undertegnede på tidspunktet for valg af FDM-test samt bestilling af den valgte FDM-test, af undertegnede, har været oplyst om, at [lokalt værksted], sammen med undertegnede har kontrolleret tandremmens montering samt dysernes funktionalitet og at [lokalt værksted] ikke i den forbindelse har fundet, at tandremmen skulle være monteret forkert samt at dyserne skulle være i en tilstand, der skulle berettigede udskiftning.

Det konstateres, at selskabet efterfølgende før sagen af undertegnede indbringes til Ankenævnet for Forsikring, har modtaget en erklæring fra [lokalt værksted] om undertegnede køretøj, hvor [lokalt værksted] blandt andet bekræfter ovenstående, ligesom [lokalt værksted] erklærer, at undertegnede køretøj ikke er bragt tilbage til den stand som den var i før ulykken.

[Lokalt værksted] har tidligere udført eftersyn og dækskift på køretøjet samt kort før op til ulykken blandt andet udført et eftersyn på køretøjet, skiftet tandrem samt skiftet alle fire dæk og har således et godt kendskab til blandt andet køretøjets umiddelbare tilstand lige før ulykken samt køretøjets generelle tilstand over tid.

En erklæring som selskabet har afvist, med den begrundelse, at [lokalt værksted] skulle være undertegnede selskab.

Selskabet er også oplyst om, at undertegnede også tidligere har fået udført eftersyn med mere hos [bilmærke].

Ankenævnet for Forsikring skal bemærke, at den eneste grund til, at undertegnede i første omgang inddrager [lokalt værksted] på sagen, er nødvendiggjort af [bilmærkes] ageren på sagen, med inddragelse af forhold, der ikke er omfattet af ulykken, men som omfatter garantiforhold hos [lokalt værksted].

Ankenævnet for Forsikring skal bemærke, at disse forhold, skabt af [bilmærke] og selskabet (der ikke har reageret), stoppede takseringen hos [bilmærke], da undertegnede ikke ville bekoste helt unødvendige reparationer på undertegnede's køretøj og på den måde tages som 'gidsel' i gennemførelsen af takseringen, som det fremgår senere i denne skrivelse.

Ankenævnet for Forsikring skal bemærke, at selskabet via taksator ... efter, at undertegnede hentede køretøjet hos [bilmærke], som nævnt senere i skrивelsen, arbejdede på, at [lokalt værksted] skulle færdiggøre takseringen. Det blev dog ikke til noget da [bilmærke], der ellers havde sagt god for det, i første omgang, endte med ikke at ville være med til den løsning alligevel.

Ankenævnet for Forsikring skal bemærke, at undertegnede efterfølgende er blevet vejledt til at hjemhente erklæringer fra eventuelle værksteder og sagkyndige, der har kendskab til undertegnede's køretøj, forud for ulykken og så tæt på ulykkestidspunktet som muligt. [Lokalt værksted] har netop denne nødvendige kendskab og derfor har undertegnede anmodet [lokalt værksted] om at udarbejde en erklæring til brug for selskabet.

Undertegnede står uforstående overfor selskabets stillingtagen til den modtagne erklæring fra [lokalt værksted].

Selskabets bedes redegøre for, hvorfor [lokalt værksted] skulle være undertegnede's værksted samt hvad det helt konkret er, at selskabet mener med selskabets antagelse derom på sagen samt hvad det er der berettiger selskabet til, at se bort fra [lokalt værksted]s erklæring om køretøjet.

...

Selskabets bedes redegøre for, hvorfor selskabet, ikke har bestilt en FDM-test, eller en anden foranstaltning, der sikrer, at samtlige oplyste og bekendtgjorte forhold til [bilmærke] og selskabet, der muliggør en mangelfuld og forkert taksering, er blevet korrekt undersøgt og dermed afdækket, med henblik på sikring af en korrekt taksering.

...

Selskabets bedes redegøre for, om det er selskabet, der har det overordnede ansvar for taksering af undertegnede's køretøj, herunder om det er selskabet der har det overordnede ansvar for, at køretøjet takseres korrekt og takseringen færdiggøres uden uafklarede forhold, på et dokumenterbart grundlag.

Selskabet bedes redegøre for, om det er selskabet, der har det overordnede ansvar for, at køretøjet takseres og afsluttes som et sikkert og lovligt køretøj, at anvende for brugerne.

Selskabet bedes redegøre for, om det er selskabet, der har det overordnede ansvar for afdækning af uenigheder, i forbindelse med takseringen, til sikring af, at alle oplyste forhold efter ulykken, indgår i takseringen.

...

Selskabets bedes redegøre for, hvorfor selskabet ikke umiddelbart efter modtagelsen af resultatet af den valgte FDM-test, har oplyst undertegnede om, at selskabet mener, at køretøjet er færdig

takseret, og at køretøjet på dette tidspunkt, skulle være blevet bragt tilbage til den stand som køretøjet var i før ulykken.

Selskabet bedes redegøre for, hvorfor selskabet venter med at oplyse undertegnede om, at selskabet, med baggrund i den udførte FDM-test den 4. oktober 2019 mener, at køretøjet er færdig takseret, og at køretøjet på dette tidspunkt, er blevet bragt tilbage til den stand som køretøjet var i før ulykken, til efter, at undertegnede har fremsendt erklæring fra [lokalt værksted] til selskabet den 14. oktober 2021.

Selskabets bedes redegøre for, hvorfor selskabet ikke allerede på tidspunktet efter gennemførelsen af selskabets valgte FDM-test, har oplyst undertegnede om, at sagen nu skulle være et mellemværende imellem [bilmærke] og undertegnede.

Selskabets bedes redegøre for, om det er korrekt, at selskabet, herunder taksator ..., har været oplyst om resultatet af [lokalt værksteds] gennemgang af tandrem og dyser og dæk samt, at køretøjet har unormale køreegenskaber efter ulykken, forud for bestilling af den gennemførte FDM-test.

...

Selskabets bedes redegøre for, om selskabet skal formode eller om selskabet skal afdække og dermed afklare alle oplyste og bekendtgjorte forhold, herunder forhold oplyst som indsigelser, i forhold til køretøjets taksering.

...

Selskabets bedes redegøre for, hvorfor selskabet ikke har reageret på den manglende nødvendige montering af en helt ny tandrem samt en helt ny dyse på de arbejdsedler som selskabets taksator ... har modtaget fra undertegnede og [bilmærke].

Selskabets bedes redegøre for, hvorfor selskabet i deres svar, har skrevet, at selskabet ikke skulle være i besiddelse af arbejdsedler omhandlende undertegnedes køretøj fra [bilmærke]. Her henvises der blandt andet til bilag nr. 7 til denne skrivelse.

...

Selskabets bedes redegøre for, hvorfor det ikke skulle kunne lade sig gøre, at køretøjets dørlåse system bliver beskadiget i forbindelse med ulykken ligesom en metaldel i højre fordør ikke skulle kunne blive beskadiget i forbindelse med ulykken. Højre fordør havde fået et kraftigt slag og kunne kun åbnes med magt, da fordøren og forskærmen gik imod hinanden ved åbning.

...

Selskabets bedes redegøre for, hvordan det er muligt for selskabet, med det oplyste i denne skrivelse samt alt det som selskabet og dets taksator ... ellers er oplyst om, i forhold til den her sag, at anvende en e-mail fra [bilmærkes] værkfører, som selskabet ved, har handlet i ond tro til skade for undertegnedes sag mere end én gang, en FDM-test, der ikke undersøger og afdækker alle de forhold ved undertegnedes køretøj som selskabet er oplyst om samt det faktum, at selskabet er oplyst om, at undertegnedes køretøj på intet tidspunkt er færdigtakseret til, at konkluderer, at nu er undertegnedes køretøj bragt tilbage til den stand som køretøjet var i før ulykken.

Selskabets bedes redegøre for, om selskabet med baggrund i indholdet af denne skrivelse, det tidligere oplyste til selskabet og taksator ..., mener, at undertegnedes køretøj er færdig takseret.

Selskabets bedes redegøre for, om selskabet med baggrund i indholdet af denne skrivelse, det tidligere oplyste til selskabet og taksator ..., mener, at undertegnede køretøj er bragt tilbage til den stand, som køretøjet var i, før ulykken.

Undertegnede håber at modtage de ønskede redegørelser fra selskabet, til undertegnede videre brug på sagen, hos Ankenævnet for Forsikring."

Af klagerens brev af 29/9 2023 til nævnet fremgår bl.a.:^{r1s213-}

"Anmodning om, at Ankenævnet for Forsikring, træffer delafgørelse, om Selskabets krav til undertegnede om, at undertegnede skal indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, før end undertegnede kan gøre brug af undertegnede retshjælpsdækning til, at få sagen afgjort ved domstolene

Med baggrund i Selskabets manglende vilje til, at ville medvirke til denne sags korrekte oplysning, samtidig med, at Selskabet stiller krav til, at undertegnede, der hos Ankestyrelsen for Forsikring har bevisbyrden for, at undertegnede køretøj, ikke, efter trafikulykke i 2019, er blevet bragt tilbage til den stand som undertegnede køretøj, det var i, lige før trafikulykken indtraf, skal have sagen behandlet hos Ankenævnet for Forsikring, før end undertegnede kan gøre brug af undertegnede retshjælpsdækning hos Selskabet, skal undertegnede hermed anmode Ankenævnet for Forsikring om, at træffe delafgørelse i forhold til Selskabets krav til undertegnede om, at undertegnede skal indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, før end undertegnede kan gøre brug af undertegnede retshjælpsdækning, hos Selskabet, til at få sagen afgjort ved domstolene.

Undertegnede har gentagne gange anmodet Selskabet om at svare på undertegnede stillede spørgsmål, der har en klar relevans i forhold til sagen, og i den forbindelse Selskabet om, at forholde sig til undertegnede lydoptagelser med Selskabets taksator på sagen, taksator ... og derud fra at redegøre for sagen og undertegnede spørgsmål uden, at Selskabet har villet medvirke til det.

Selskabet har også haft adgang til lydfil indeholdende undertegnede telefoniske samtale med FDM-'ekspert' om sagen og undertegnede køretøj.

Selskabet stiller nu som krav, at Selskabet først vil have undersøgt, undertegnede køretøj hos Teknologisk Institut, før Selskabet vil svare på undertegnede spørgsmål.

Undertegnede har været i telefonisk kontakt med Teknologisk Institut, der har oplyst til undertegnede, at de ikke vil undersøge et køretøj der ikke kan køre, at allerede udbedrede skader (forsøgt udbedret) ikke kan undersøges, at Teknologisk Institut har mulighed for, at åbne ind til gearkassen, at Teknologisk Institut ikke selv har det nyeste 'værktøj' til undersøgelse af undertegnede køretøj (hvis det kunne køre), hvorfor det skal ske andetsteds, samt at undertegnede ikke må være til stede i forbindelse med Teknologisk Instituts undersøgelse af køretøjet.

Undertegnede har tidligere oplyst sin forundring til Ankenævnet for Forsikring og Selskabet over, at den gang køretøjet kunne køre, og Selskabet tilbød den udførte og utilstrækkelige FDM-test, der alene omhandlede de udførte udbedringer hos [bilmærke] og ikke de af undertegnede påberåbte mangler og gener ved køretøjet, som ikke var tilstede før trafikulykken, herunder [bilmærkes] påstand om en forkert monteret tandrem og en defekt dyse, der efterfølgende er konstateret

ikke defekte hos [lokalt værksted], og som stoppede den igangværende taksering hos [bilmærke] og betød, at køretøjet først blev 'takseret/set på' igen, efter over et år, ved almindelig besigtigelse og prøvetur i køretøjet, i forbindelse med undertegnede seneste besøg hos [bilmærke] (tvunget derhen af Selskabet), hvor det konstateres, at køretøjet ikke havde normale køregenskaber, til trods for, at Selskabet skal genoptage sagen ved nye oplysninger om problemer ved køretøjet, ikke allerede dengang tilbød undertegnede, at få køretøjet undersøgt af Teknologisk Institut.

Selskabet har haft rig mulighed for, at få undersøgt undertegnede køretøj hos Teknologisk Institut, i hele den periode fra trafikulykken den sker i 2019 og frem til det tidspunkt, hvor Selskabet bringer Teknologisk Institut ind som en mulighed i 2023, efter, at gearkassen er gået helt i stykker, hvor undertegnede igen og igen og igen, i hele perioden, overfor Selskabets taksator ..., har påberåbt sig mangler på køretøjet samt at køretøjet ikke var bragt tilbage i den stand som køretøjet det var i før trafikulykken.

...

Undertegnede mener, at Selskabet, der bevidst obstruerer undertegnede muligheder for at løfte bevisbyrden over for Ankenævnet for Forsikring, ved ikke at ville medvirke til sagens korrekte oplysning, ikke skal kunne gøre brug af det krav som Selskabet har stillet overfor undertegnede, i forbindelse med undertegnede ønskede anvendelse af undertegnede retshjælpsdækning hos Selskabet til, at få sagen afgjort ved domstolene om, at der først skal træffes afgørelse på sagen hos Ankenævnet for Forsikring.

Undertegnede har en formodning om, at Selskabet, helt bevidst forsøger, ved Selskabets obstruktion af en korrekt oplysning, at få en afgørelse hos Ankenævnet for Forsikring, der går undertegnede imod og at Selskabet vil bruge en sådan afgørelse til, at undgå, at yde retshjælpsdækning til undertegnede, i forbindelse med et eventuelt sagsanlæg ved domstolene fra undertegnede imod Selskabet.

Det vil være misbrug af Ankenævnet for Forsikring, fra Selskabets side af.

...

Såfremt Ankenævnet for Forsikring ikke vil imødekomme undertegnede anmodning eller Ankenævnet for Forsikring måtte træffe afgørelse, efter undertegnede anmodning, der ikke giver undertegnede medhold, så fortsætter sagen naturligvis hos Ankenævnet for Forsikring, indtil sagen den er korrekt oplyst, og Ankenævnet for Forsikring kan træffe materielt korrekt afgørelser på sagen."

Nævnets sekretariat har den 12/10 2023 til klageren bl.a. anført:^{r1s216}

"Nævnets sekretariat har gennemgået sagens bilag og må meddele, at vi ikke kan imødekomme din anmodning om at forelægge sagen for nævnet med henblik på delafgørelse."

Klageren har den 17/10 2023 til nævnet bl.a. bemærket:^{r1s218-219}

"Undertegnede overvejer om der skal foretages et uden-retligt (forretligt) syn og skøn på køretøjet, hvor resultatet vil kunne anvendes til en eventuel senere retssag, forud for Teknologisk Instituts undersøgelse.

Undertegnede har tidligere oplyst til Ankenævnet for Forsikring, at undertegnede har haft anmodet om telefonisk kontakt til Selskabet vedrørende ovenstående men, at dette er blevet afvist af

Selskabet, der vil have det hele skriftligt, samtidig med, at Selskabet ikke selv vil medvirke til en korrekt oplysning, herunder det nødvendige for en saglig og redelig undersøgelse af undertegnede's køretøj.

Undertegnede bemærker, at Selskabets begrundelse for ikke at imødekomme undertegnede's anmodning om en skrotning af køretøjet, med baggrund i det redegjorte af undertegnede, herunder de stillede spørgsmål ud fra de tidligere uploadede telefonsamtaler med Selskabets taksator, som Selskabet ikke vil svare på, har været, at FDM-test sammen med udtalelse fra [bilmærke] værksted skulle godtgøre, at undertegnede's køretøj er takseret korrekt og er bragt tilbage til samme stand som det var i før ulykken.

Såvel undertegnede's optagelser med Selskabets taksator samt erklæring fra [lokalt værksted], dokumenterer og beviser, at undertegnede's køretøj ikke er blevet bragt tilbage til den samme stand som før ulykken samt at køretøjet ikke er takseret korrekt og ligeledes ikke er færdig takseret.

De optagede samtaler med Selskabets egen taksator, går stik imod Selskabets stillingtagen på sagen, herunder Selskabets brug af FDM-test og fire linjer fra [bilmærke] værksted i en e-mail.

Køretøjet skal undersøges, men det skal ske på en måde, så undertegnede's interesser og rettigheder iagttages. Undertegnede vil komme med et forslag til hvordan undersøgelsen kan foretages, således at dette sikres.

Undertegnede skal i øvrigt oplyse til Ankenævnet for Forsikring, at undertegnede ønsker, at afleverer en afsluttende skrivelse på denne sag, før end Ankenævnet for Forsikring træffe afgørelser på sagen. En sådan skrivelse vil blive udarbejdet efter at undertegnede's køretøj er blevet undersøgt."

I mail af 7/12 2023 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:^{r1s220}

"Jeg skal anmode Selskabet om, at træffe afgørelse om retshjælpsdækning i forbindelse med et syn og skøn, til brug for en eventuelt retssag efter sagen er færdig hos Ankenævnet for Forsikring."

Selskabet har i brev af 27/12 2023 til nævnet bl.a. anført:^{r1s222-223}

"AD retshjælpsdækning

Selskabet kan ikke træffe afgørelse om retshjælpsdækning så længe sagen verserer ved Ankenævnet for Forsikring. Vi henviser til vilkår for retshjælpsdækning punkt 3.3.

'Kan tvisten behandles ved et klagenævn, f.eks. godkendte klagenævn eller klagenævn nedsat ved lov, er sikrede forpligtet til først at benytte denne mulighed'.

Når Ankenævnet for Forsikring afsiger kendelse, kan klager søge om retshjælps dækning ved selskabet såfremt klager ikke får medhold eller nævnet afsiger paragraf 4 kendelse.

Ad Syn og skøn

Teknologisk institut foretager en grundig undersøgelse af klagers bil herunder samtlige klagepunkter fra klager. Der er ikke tale om en syn- og skønsforretning, men en undersøgelse af klagers bil.

Formålet med undersøgelsen er, at få fastslået, hvorvidt klagers bil er blevet repareret korrekt efter skaden den 16.5.2019 og hvorvidt de af klager påpegede fejl/mangler ved bilen kan relateres til skaden.

Det er dog stadig vores vurdering, at klagers bil er takseret og repareret korrekt, og reparation er også udført jf. den udfærdigede FDM-rapport. Vi har i vores tidligere skrivelser kommenteret på dette adskillige gange."

Klageren har den 23/5 2024 til nævnet bl.a. bemærket:^{r1s259}

"Som nævnt tidligere, efter hånden flere gange til Ankenævnet for Forsikring, så skal der ikke træffes afgørelse på den her sag, før end sagen den er korrekt oplyst. Jeg kommer med et svar på seneste skrivelse omhandlende syn og skøn, i næste uge. Først når jeg har indsendt min endelige klageskrivelse, med en opsamling på hele sagen og dens forløb, er jeg der hvor der kan træffes en afgørelse. Jeg skal nok give Ankenævnet for Forsikring besked når jeg er der. Men det bliver ikke før end sagen den er korrekt oplyst. Det er ikke i min interesse at Ankenævnet for Forsikring træffer afgørelse før end sagen er meldt korrekt oplyst."

I brev af 25/12 2024 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:^{r1s312-315}

"Idet der har været en del korrespondance i sagen, tillader vi os at fremsende en kortere afsluttende opsummering af sagen nedenfor.

Sagens fremstilling

Den 22.5.2019 var klager involveret i et færdselsuheld. Klager oplyser, at der skete skade på fronten og højre side forrest på bilen. Samtidig oplyser klager, at det virker som om højre forhjul er låst fast, og der køres direkte på fælgen, da det larmer meget.

Klagers bil er en [bilmærke] ... -årgang 2012, da på skadetidspunktet har kørt 220.000 km.

Klager bor i ..., men vælger at få bilen repareret på et [bilmærke] værksted i ..., da klager ikke mener, at et værksted i ... kan reparere hans bil på tilfredsstillende måde.

Vores taksator besigtiger klagers bil og konstaterer skade på front, højre side for og undervogn.
Bilag 7. Reparationen bliver herefter sat i gang.

Efter endt reparation udtrykker klager sin bekymring for, at bilen er skæv. Vores skadeafdeling tilbyder klager at få lavet en FDM-test på selskabets regning. Dette ønsker klager ikke, da han ikke mener, at FDM kan udføre testen.

Vores taksator har både dialog med værkstedet og klager, hvorefter vores taksator beder klager om at skrive til værkstedet og oplyse, hvad klager mener ikke er udført korrekt.

Klager sender herefter en liste til værkstedet over fejl, som klager mener ikke er udbedret korrekt
Bilag 3.

Klager fremkommer med nogle punkter, som af værkstedet, vores taksator og overtaksator vurderes ikke kan relateres til skaden. Vi henviser i øvrigt til vores skrivelse af 8.7.2022. Klager tilbydes herefter igen FDM-test.

Den 7.10.2019 får vi rapport fra FDM og beder værkstedet om at udbedre disse fejl og mangler, som rapporten indeholdt. Klager er dog ikke enig i FDM-rapporten og udtrykker sin utilfredshed med denne. 8 måneder efter at skaden er sket, oplyser klager, at nu er der noget galt med dørlåsen, at det er svært at låse døren op i venstre side.

Klager sender en liste til vores taksator over fejl og mangler, bilag 5. Disse kan på ingen måde relateres til skaden. Klager forelægger sagen for den Klageansvarlig Enhed med ønske om at skrotte bilen og modtage en kontanterstatning.

Den Klageansvarlig Enhed afviser dette med begrundelsen, at en bil konstateres totalskadet, hvis reparationsudgifterne udgør 75 % af bilens handelsværdi, og den lovfæstede grænse for afgiftsfri reparation dermed overskrides, jf. reglerne om registreringsafgift, heriblandt registreringsafgiftsloven § 7, og at dette ikke er tilfældet for klagers bil. Selskabet har betalt for udbedring af skaden på klagers bil og denne er bragt i samme stand, som før skaden indtrådte.

Rapport fra FDM og udtalelse fra [bilmærke] viser, at skaden på klagers bil er udbedret korrekt. Det er naturligvis op til klager, hvorvidt han ønsker selv at skrotte sin bil for egen regning. Vi henviser til vores skrivelse til nævnet af 8.7.2022.

Klager forelægger sagen for nævnet, og der har herefter været en del korrespondance og kommentarer fra klager, ligesom klager under ankesagen løbende fremkommer med nye fejl og mangler på bilen, som han mener relateres til skaden den 22.5.2019, herunder dørene ikke kan låses op, der er dug på runderne indvendig, gearkasse er gået i stykker m.m. Disse fejl og mangler oplyser klager 4,5 år efter at skaden er sket.

Vores overtaksator kontakter Teknologisk Institut med henblik på at få undersøgt og testet bilen. Vi får en skrivelse fra Teknologisk Institut med krav til undersøgelsen. Vi forelægger dette for klager, som ikke har meddelt hvorvidt, at han ønsker at deltage i sådan en undersøgelse, se vores skrivelse af 27.12.2023 samt vores korrespondance med Teknologisk Institut **bilag 11**.

Samtidig mener klager ikke, at Teknologisk Institut er de rette til at foretage denne opgave.

Klager meddeler herefter, at gearkassen på bilen er gået i stykker, og at bilen ikke kan køre. Teknologisk institut meddeler, at bilen skal kunne køre for at teste denne, da klagers ankepunkt bl.a. er rystelser i bilen under kørsel.

Vores overtaksator oplyser, at uanset hvem der skal undersøge bilen, er det et krav, at bilen kan køre for at foretage undersøgelse, da påståede mangler bl.a., omhandler vibrationer under kørsel.

Afsluttende bemærkninger

Vi bemærker, at klagers bil er årgang 2012, der på skadetidspunktet har kørt 220.000 km.

Det er vores vurdering at klagers bil er færdigrepareret iht. forskrifter. Ligeledes er der også udført en FDM-undersøgelse af klagers bil, som bekræfter det samme.

Det er vores vurdering, at de øvrige fejl på klagers bil, som er kommet løbende, IKKE kan henføres til skaden den 16.5.2019.

Klager har selv valgt værksted i ..., da han ikke mener, at et værksted i ..., hvor klager har bopæl, vil kunne reparere skaden på hans bil. Der er tale om et autoriseret [bilmærke] værksted.

Klagers bil er efter reparationen genbesigtiget af vores taksator.

Klager fremkommer løbende med fejl og mangler under sagens behandling i nævnet. For at imødekomme klager, har vi kontaktet Teknologisk Institut for nærmere undersøgelse af klagers bil med henblik på vurdering af den udførte reparation og hvorvidt de fejl og mangler klager nævner kan relateres til skaden den 22.5.2019.

Teknologisk Institut har de rigtige værkstedsfaciliteter og måleudstyr til at foretage tilbundsgående undersøgelse af de mangler og som anfører, herunder analysere vibrationer i bilen.

Vores anbefaling af Teknologisk Institut beror alene på at kunne få en så detaljeret og uddybende teknisk undersøgelse af bilen som muligt.

Teknologisk Institut har tilbudt inden undersøgelsen at køre i bilen med klager, således at han kan fremvise de rystelser, som sker under kørslen.

Klager oplyser, at gearkassen er gået i stykker, og bilen ikke kan køre.

Det er et uforligneligt krav, at bilen skal kunne køre, før denne kan undersøges, da påståede mangler bl.a., omhandler vibrationer under kørsel.

Vi er af den opfattelse, at bilen var tilstrækkelig undersøgt og bragt i samme stand som den var inden skaden indtrådte. FDM-rapporten bekræfter også dette.

Klager har ønsket at indgive en klage til Datatilsynet over os samt politianmeldelse. Det er vores vurdering, at disse ikke har relevans for sagens behandling i nævnet, da det af disse henvendelser ikke vil påvirke, hvorvidt bilen er bragt i samme stand som før skaden eller ej.

Til orientering har selskabet i skrivende stund endnu ikke modtaget disse anmeldelser som klager har truet med.

Det er vores vurdering, at sagen er tilstrækkelig belyst og bør forelægges nævnet nu for nævnets snarlige afgørelse. Vi bemærker, at sagen har kørt i nævnet siden 3.1.2022."

Klageren har den 26/8 2025 til nævnet bl.a. bemærket:^{r2s1-3}

"SAGEN ER IKKE KLAR TIL NÆVNSPRØVELSE. Jeg er i gang med min endelige klageskrivelse.

...

Jeg skal anmode om at Gjensidige redegøre for, at Gjensidige har ret til at afvise min anmodning om brug af min retshjælpsforsikring hos Gjensidige mod Gjensidige selv (autoskade), med den begrundelse, at jeg først skulle indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, og afvente afgørelse

herfra, før jeg kunne gøre brug af min retshjælpsdækning, med henblik på forelæggelse af sagen ved domstolene. Dette kan være et brud på adgangen til effektive retsmidler. Der skal medtages lovgrundlag. Jeg skal anmode om at Gjensidige redegør for, med baggrund i ovenstående, om Gjensidiges pligt til, at medvirke til en korrekt oplysning af sagen. Der skal medtages lovgrundlag.

...

Jeg skal i den forbindelse henlede opmærksomheden på:

Forsikringsaftalelovens § 3, stk. 1 (god forsikringsskik),

Forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1 (pligt til at opfylde forpligtelser uden unødigt ophold),

Forsikringsaftalelovens § 96 (ugyldighed af vilkår, der indskrænker skadelidtes rettigheder uden lovhjemmel),

Retsplejelovens § 327 (regler om retshjælp/fri proces), samt

EU-Chartrets art. 47 og EMRK art. 6 (retten til effektive retsmidler og adgang til domstolene)."

Nævnet har fået forelagt klagerens "Endelige klageskrivelse" af 5/10 2025^{r2s52-225} på 174 sider inkl. bilag. Af det afsluttende kapitel 41 fremgår bl.a.:^{r2s210-211}

"41. Afslutning

Denne klageskrivelse dokumenterer et samlet og veldokumenteret forløb, hvor Gjensidige Forsikring ASA, norsk filial af Gjensidige Forsikring ASA, Norge (CVR-nr. 33 25 92 47), trods gentagne henvendelser, har undladt at gennemføre en fuldstændig og korrekt realitetsbehandling af min forsikringssag.

Det er påvist, at selskabet ikke har færdiggjort den oprindelige taksering, at køretøjet aldrig er blevet bragt tilbage i samme stand som før ulykken, og at selskabet i stedet har baseret sine vurderinger på uegnede og urigtige grundlag – herunder en utilstrækkelig FDM-test og fejlagtige oplysninger fra [bilmærkeværksted].

Sagen viser, at selskabet på flere niveauer – både sagsbehandler- og ledelsesniveau – har tilsidesat grundlæggende principper for forsvarlig skadebehandling, oplysningspligt og gennemsigtighed.

Denne tilsidesættelse har haft betydelige økonomiske og retlige konsekvenser og udgør efter min vurdering en klar afvigelse fra god forsikringsskik, jf. forsikringsaftalelovens § 3, samt en krænkelse af de krav, der følger af EU-retten, GDPR, Solvens II, IDD og almindelige retsprincipper om retfærdighed, proportionalitet og ret til effektiv prøvelse.

Det EU-retlige grundlag, redegjort for i afsnit 38, dokumenterer, at selskabet som dataansvarlig ikke har overholdt sine forpligtelser efter GDPR art. 5, 16 og 24, herunder rigtighedsprincippet og retten til berigtigelse.

EU-Domstolens praksis – herunder Nowak (C-434/16), Breyer (C-582/14) og Deldits (C-247/23) – fastslår, at oplysninger, der anvendes i en forsikringssag og som vedrører forsikringstagerens retsstilling, er personoplysninger, og at den dataansvarlige bærer bevisbyrden for rigtigheden og ajourførtheden af disse.

Ankenævnet for Forsikring anmodes derfor om at inddrage de dokumenterede EU-retlige forhold i sin vurdering af selskabets sagsbehandling, herunder at selskabet bevidst har udeladt korrekte op-

lysninger og dermed handlet i strid med databeskyttelsesforordningen og EU-Chartrets art. 47 om retten til effektive retsmidler.

Jeg har i hele forløbet handlet loyalt, rettidigt og dokumenteret over for selskabet, og alle relevante oplysninger og beviser foreligger nu.

Ansvar for fortsat manglende lovlig behandling påhviler derfor entydigt Gjensidige Forsikring ASA's ansvarlige ledelse, jf. afsnit 39.

Sagens karakter, omfang og dokumentation viser, at der ikke er tale om en isoleret fejl, men om et systemisk og ledelsesmæssigt svigt i selskabets interne kontrol, kvalitetssikring og compliance.

Den danske generalagent, ..., samt koncernledelsen i Norge, er nu blevet gjort udtrykkeligt bekendt med sagens forhold og bærer nu det endelige ledelsesansvar for at bringe selskabets handlinger i overensstemmelse med gældende ret.

Såfremt Gjensidige fortsat undlader at rette op på de dokumenterede fejl og mangler, forbeholder jeg mig retten til at indbringe sagen for relevante tilsyns- og straffemyndigheder i Danmark, herunder for vurdering af eventuelle overtrædelser af straffelovens §§ 279–280.

Det skal samtidig bemærkes, at dette forløb som forsikringskunde har været særdeles vanskeligt at navigere i.

Den manglende gennemsigtighed, skiftende oplysninger og ufuldstændige takseringsforløb har gjort det umuligt at opnå en reel afklaring i tide.

At skulle forsøge at råde bod på en ubehandlet og ufuldstændig sag flere år efter skaden – her i 2025 – vidner om, hvor utilstrækkelig selskabets håndtering har været.

Sagen har delvist udviklet sig løbende og delvist været forsøgt udbedret uden dokumentation, hvilket kun har forstærket usikkerheden og belastningen som forsikringstager.

Dette understreger behovet for, at Ankenævnet ikke blot vurderer de tekniske og juridiske spørgsmål, men også tager højde for det samlede forløb og den urimelige procesbyrde, som selskabets manglende handling har påført mig.

Denne skrivelse og dens bilag fremlægges derfor som et samlet, fuldstændigt og sagligt dokumenteret grundlag for, at Ankenævnet for Forsikring kan tage stilling til selskabets adfærd, dets overholdelse af lovgivningen og min berettigelse til erstatning – for et køretøj, der ikke er blevet bragt tilbage i samme stand som før ulykken i 2019."

Selskabet har den 8/10 2025 til nævnet bl.a. bemærket:^{r2s228}

"Vi har ikke yderligere kommentarer til sagen, denne kan forelægges nævnets jurister med henblik på nævnsafgørelse."

Hertil har klageren den 19/10 2025 til nævnet bl.a. anført:^{r2s231}

Ankenævnet for Forsikring

21.

97576

"Det betyder at sagen skal politianmeldes, som tidligere annonceret. Anmeldelse af selskabet og dets direktion for bedrageri og mandatsvig, vil blive uploadet i starten af næste uge,

Jeg skal derfor anmode Ankenævnet for Forsikring om at oplyse, om Ankenævnet for Forsikring skal afvente udkommet af politiets behandling af anmeldelse, med begrundelse, og såfremt Ankenævnet for Forsikring ikke mener, at Ankenævnet for Forsikring ikke mener dette er nødvendigt, at give mig to uger (med baggrund i stort tidsforbrug på sager ved Procesbevillingsnævnet, Fogedret, Minister (anmodning om tilsyn) - samt det forhold, at jeg har en anden sag mod samme selskab hos Ankenævnet, hvor jeg også skal udarbejde materiale til Ankenævnet.

At selskabet ikke har yderligere kommentarer, til trods for min udførlige endelige klageskrivelse, har betydning for sagen og selskabets overholdelse af lovgivning og mine rettigheder, og skal imødegås overfor Ankenævnet for Forsikring, før end Ankenævnet for Forsikring træffer afgørelse på sagen."

Nævnet har fået forelagt yderligere partsindlæg fra begge parter – herunder bl.a. klagerens brev af 18/11 2025 – samt bilag i øvrigt fra sagen. Nævnets sekretariat har gennemgået lydoptagelser fra telefonsamtaler, som klageren har fremlagt. Af udateret notat fra lokalt værksted indhentet af klageren fremgår bl.a.:^{r1s5-6}

"1: Kort før ulykken, Service og tandrem / Stort.

2: Prøvekørsel sammen med kunde.

3: Stand langt over middel.

4: Kendt Kunde i lang tid, aldrig tøvet med udskiftning af dele og bil MEGET velholdt.

5: Nye Dæk Inden skade og kørte perfekt

6: Påstand Vedr. Dysser (Afvises ved prøvekörsel med tester)

7: Påstand Vedr. Tandrem Montering forkert (Afvises efter kontrol i værksted. Kunde overværede kontrol)

8: Alle de mangler som [klageren] (Kunde) Har været forbi værkstedet med efter ulykken er ikke blevet konstateret i forbindelse med prøvekörsel nævnt ovenfor (Punkt 2 og 5). F.eks: Vindstøj, Sidespejle, Dørlåse, Rudehejs, ujævne samlinger. Rystelser i bagspejl. Unormale kørerensker i forhold til tidligere.

9: Efter skade slider dæk Hæl/Tå og dæk skiftets.

10: Samler alle ujævnheder op fra vejen ved körsel.

11: Den samlet Körer oplevelse er væsentlig forringet i forhold til før ulykken."

Nævnet udtaler:

Klageren var den 22/5 2019 involveret i et trafikuheld i udlandet, hvor hans bil fik skader på fronten og højre side forrest. Taksator besigtigede bilen den 3/6 2019, som blev repareret på et [bilmærke]-værksted for ca. 68.000 kr. Den 10/9 2019 meddelte klageren selskabet, at der fortsat var skader på bilen. Værkstedet foretog fejlsøgning og afviste den 16/9 2019, at der var fejl

på bilen, som kunne relateres til uheldet og reparationen. Værkstedet oplyste, at en fejlsøgning i forhold til generel støj og rystelser forudsatte, at der kom nye dæk på bilen. Den 27/9 2019 tilbød selskabet, at bilen kunne undersøges af FDM. På baggrund af FDM's rapport anerkendte selskabet at dække en reparation af mangler for yderligere ca. 24.000 kr. Selskabet har afvist, at der er yderligere skader på bilen, som skyldes uheldet den 22/5 2019. Selskabet har afvist at yde totalskadeerstatning under henvisning til, at bilen har en handelsværdi på 220.000 kr. og er blevet repareret for ca. 92.000 kr., hvorfor reparationsudgiften er mindre end skrotgrænsen på 75 % af bilens handelsværdi. Selskabet har i 2023 tilbudt klageren, at bilen kan blive undersøgt af Teknologisk Institut. Idet bilen i 2023 havde defekt gearkasse og ikke kunne køre, er undersøgelsen ikke blevet foretaget.

Klageren ønsker, at selskabet betaler totalskadeerstatning for bilen – eller alternativt yder retshjælp, så der kan foretages syn og skøn ved retten. Klageren har fremlagt en erklæring fra lokalt værksted til støtte for, at der er ikke-reparerede skader, der har væsentlig betydning for køreoplevelsen og sikkerheden på grund af rystelser mv. Endvidere kan defekter ved blandt andet sidespejle, sideruderhejs, dørlåse, dæk, affjedring, støddæmper, bærearmer, pladesamlinger og gearkasse henføres til ulykken. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling. Klageren har anført, at selskabet har tilsidesat sin pligt til at oplyse sagen, og at selskabet har undladt at svare på de opklarende spørgsmål, som klageren har stillet. Klageren har den 18/11 2025 meddelt, at sagen er oplyst, og at Ankenævnet for Forsikring kan træffe afgørelse.

Selskabet har afvist, at der er skader ved bilen, der kan henføres til ulykken i 2019. Bilen har efterfølgende kørt mange km. Selskabet har anført, at der først kan tages stilling til klagerens anmodning om retshjælp, når sagen er færdigbehandlet i Ankenævnet for Forsikring.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at sagen er uegnet til nævnsbehandling på skriftligt grundlag. Nævnet må med henvisning til § 4, stk. 3, i nævnets vedtægter afvise at træffe afgørelse i sagen. En afgørelse af klagerens tvist med selskabet må i givet fald foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for yderligere bevisførelse.

Ankenævnet *for* Forsikring

23.

97576

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke er lykkedes at få foretaget en undersøgelse af bilen ved Teknologisk Institut, og at det på det foreliggende grundlag umiddelbart fremstår uafklaret, om bilen har yderligere skader, der kan henføres til uheldet den 22/5 2019.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck