

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. november 2023 blev i sag nr. 99447:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 28/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Her sender jeg flere informationer for at I kunne sætte jer ind i min sag.

info på denne pågældende bil

[Bilmærke og model]

Nr. plade ...

sted nr....

Jeg har ikke modtaget taksatorrapport på min bil. Jeg fik kun et opkald fra taksatoren om at jeg skal sende mit konto nr til forsikringsselskabet og at de vil betale 135 tusind kroner til mig.

Jeg sagde til ham at bilen jo ikke er total skadet, hvilket er fordi jeg kunne rigtigt godt lide min bil. Jeg havde selv betalt 155 tusinde for den og dermed fundet den ret billigt. Bilen kørte som en drøm. Denne pågældende mekaniker som fået min bil efter skaden (fra ...) som tilkaldte taksatoren, mente at det vil max koste 20-30 tusinde for at lave bilen, og det svarer til under 15% og det vil jeg hellere da jeg vil beholde bilen.

Mens jeg ventede på at høre fra Tryg, forsvinder min bil fra værkstedet.

bemærk: uden min tilladelse havde taksatoren taget bilen. Jeg kunne hverken komme i kontakt med en fra tryg der kunne hjælpe eller taksator.

Efter lang tid (2-3 måneder) får jeg mail fra tryg om at de ikke vil dække skaden og vil betale mig 36 tusinde kroner for min bil. Jeg spurgte dem rigtig mange gange både skriftlig og mundtligt om hvor er min bil henne?

# Ankenævnet for Forsikring

2.

99447

Flere gange ventede jeg over 2 timer for at komme igennem til denne ansvarlig person på min sag. De blev ved med at sige at han er der ikke og at han vil ringe til mig. Jeg fik en advokat til at skrive til dem mange gange i forsøg på at de ville reagere hurtigere og mere effektivt.

Efter de tilbageholdt min bil i over et halvt års tid får jeg den tilbage uden afgift. Taksator havde ikke et svar til mig og fortalte mig blot at sådan er det bare. Jeg bedte ham dog om at sende mig hans grundlag på mail, men dette har han ikke gjort. Det er min bil med dansk afgift, og deres rådgiver må ikke foretage sig noget på min ejendom uden at få min tilladelse. De skulle aflevere min bil tilbage som den var, da det er en fejl de begik.

Under alle omstændigheder har taksator ikke ret til at afgøre sagen således uden min tilladelse.

Grundet hele denne sag fik jeg mange problemer både privat og arbejdsmæssigt. Jeg er normalt meget afhængig af min bil da jeg først og fremmest har [antal] børn der skal køres hver eneste dag frem og tilbage til ... mv. Jeg havde et arbejde der krævede at jeg havde min bil så jeg kunne komme fra A-B. Mit arbejde har jeg mistet nu da jeg ikke har kunne anskaffe transport til tid.

1. at de anmeldt min bil totalskade uden min accept.
2. Bilen er ikke totalt skadet (bevis synsrapport)

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?  
Dække denne berettiget erstatning."

Selskabet har i brev af 1/5 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

## "Indledning

Klageren har nedlagt påstand om, at selskabet skal erstatte klagerens totalskadede bil, at selskabet ikke var berettiget til at melde bilen totalskadet, da klageren ikke havde givet tilladelse hertil, og da bilen konkret ikke var totalskadet, samt at selskabet havde tilbudt kontanterstatning til klageren på 135.000 kr., hvilket selskabet havde ændret en afvisning af dækning af skaden samt betaling af 36.000 kr. for klagerens bil.

## Sagsfremstilling

Klageren havde den 15. juni 2021 indtegnet sin bil med kombineret ansvars-og kaskoforsikring hos selskabet. Der henvises til betingelserne i bilag 1 samt til policen fremlagt som bilag 2.

Det følger af betingelsernes pkt. 4.3

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

Det følger af betingelsernes pkt 4.4

*'Forsikringen dækker ikke skade, der er forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed'*

Politiet fremsendte til orientering ifm. registreret færdselsuheld politirapport mm til selskabet den 14. september 2021.

Anmelder er klagerens [familiemedlem 1] og [barn] til klagerens [familiemedlem 3], part 2 er klagerens [familiemedlem 3] og fører af klagerens bil, part 3 er klagerens [familiemedlem 4] og vidnet er klagerens [familiemedlem 2]. Part 1 er modparten.

Anmeldelsesrapporten og afhøringsrapporterne er fremlagt som bilag 3 Fotorapporten er fremlagt som bilag 4 og bilag 5 og oversigtsbillede af skadestedet er fremlagt som bilag 6

Selskabet modtog den 19. september 2021 en skadesanmeldelse fra klageren. Heraf fremgik det, at skaden var sket den 8. september 2021 kl. 23:15 og at:

*'Bilen står ved min [familiemedlem 3s] arbejdsplads. Hun træder ud af bilen for at tale med en, hvor der er nogen der løber hen til bilen og kører med den.*

*Senere finder vi ud af at bilen bliver brugt til en biljagt og nogen bliver anholdt for det efterfølgende. Jeg har talt med politi og de lovede mig at de vender tilbage med en sags nummer som jeg kan sende til jer'*

Anmeldelsen er fremlagt som bilag 7.

Bilen blev takseret på det af klageren valgte værksted. Da der var tale om minimum to af hinanden uafhængige skader på bilen, med minimum 2 andre biler implicerede, blev rapporten opdelt i to rapporter. Bilens handelsværdi blev fastsat til 130.000 kr. og da de samlede omkostninger til udbedring udgjorde ca. 128.000 kr. blev bilen efterfølgende meldt totalskadet. Dette blev oplyst mundtligt af taksator til klageren og selskabet har beklageligvis ikke skriftligt bekræftet dette. Dette er fremlagt som bilag 8.

Taksatorrapporterne er fremlagt som henholdsvis bilag 9 og bilag 10. Afmelding af bilen grundet totalskademelding er fremlagt som bilag 11.

Da skadesanmeldelsen ikke stemte overens med oplysningerne i politiets rapporter, blev sagen udtaget til en grundigere gennemgang.

Selskabet tog herefter forbehold for erstatningspligten overfor klager og oplyste at klageren skulle anmelde at bilen var blevet stjålet samt oplyse denne anmeldelses journal-nr. Dette er fremlagt som henholdsvis bilag 12 og bilag 13.

Dagen efter den 28. september 2022 sendte selskabet en anmodning til klageren om at underskrive en samtykkeerklæring og sende denne til selskabet. Dette er fremlagt som bilag 14.

Da politiets rapport vedrørende færdselsuheldet ikke bekræftede klagerens oplysninger til sagen kontaktede selskabets skadekonsulent klageren den 6. oktober 2021 for at få klarlagt skadesituationen. Klageren oplyste her, at det var hans [familiemedlem 3], der var fører af bilen. Hun havde lånt bilen samme dag. Desuden blev klageren oplyst, at der var brug for flere oplysninger til sagen og derfor anmodedes klageren at underskrive den fremsendte samtykkeerklæring og sende den til selskabet.

Samtalen er optaget og kan fremlægges på nævnets anmodning.

Da [familiemedlem 3] havde været fører af bilen på skadestidspunktet, og da skadesituationen fortsat ikke var klarlagt forsøgte skadekonsulenten flere gange at kontakte føreren (klagerens [familiemedlem 3]) uden held.

Begge er fremlagt som bilag 15.

Herefter indtrådte klagerens advokat i sagen og da selskabet hverken havde modtaget samtykke-erklæringen fra klageren eller oplysninger fra føreren i sagen, bad selskabet klagerens advokat den 29. oktober 2021 om at indhente begge dele. Denne korrespondance er fremlagt som bilag 16.

Den 3. november 2021 modtog selskabet det underskrevne samtykke fra klageren.

Dette er fremlagt som henholdsvis bilag 17 og bilag 18.

På denne baggrund søgte selskabet om aktindsigt i røveri/tyveri-sagen hos politiet.

Klagerens [familiemedlem 3] kontaktede den 9. november 2021 selskabets konsulent og bad denne uddybe sine spørgsmål. Konsulenten fremsendte dagen efter en anmodning til [familiemedlem 3] om at udfylde en detaljeret forklaring i den vedlagte tro-og-love-erklæring.

Da selskabet fortsat ikke havde modtaget [familiemedlem 3] forklaring på den fremsendte tro og loveerklæring, blev den gendelt til hende den 25. november 2021.

Korrespondancen med [familiemedlem 3] er fremlagt som bilag 19.

Den 8. december 2021 modtog selskabet [familiemedlem 3s] underskrevne tro-og loveerklæring.

[Familiemedlem 3s] forklaring var som følger:

*'Det var således at jeg så nogle biler med flere ukendte personer så jeg blev bange og stak af. Jeg husker, at jeg hoppede ind i min [klagerens] bil og kørte væk. Efterfølgende fandt jeg bilen in i et område med træer. Jeg var i panik og kan ikke huske så meget, da jeg i situationen frygtede for mit liv'*

Tro-og loveerklæringen er fremlagt som bilag 20.

Da denne forklaring ikke understøttede klagerens anmeldelse om at bilen var blevet stjålet og herefter skadet, varslede selskabet d. 9. december 2021 overfor klagerens advokat, at sagen ville blive afgjort på det foreliggende grundlag medmindre selskabet modtog andre oplysninger indenfor 10 dage. Korrespondancen med advokaten er fremlagt som bilag 21.

Herefter modtog selskabet anmeldelsesrapporten for røveri/tyveri af bilen fra politiet.

Rapporten er vedlagt som bilag 22.

Da denne heller ikke fjede oplysninger til sagen, der kunne ændre selskabets vurdering og da selskabet ikke modtog yderligere oplysninger til sagen, traf selskabet afgørelse i sagen på det foreliggende grundlag. Afgørelsen medførte at selskabet afviste at være erstatningspligtig, hvilket blev sendt til klageren den 13. januar 2022 og er fremlagt som bilag 23.

# Ankenævnet for Forsikring

5.

99447

I samme mailkorrespondance bad selskabet klageren oplyse, om han ønskede resterne solgt eller ville afhente bilen, og den 31. januar 2022 oplyste klageren til selskabet, at han ønskede bilen udleveret. Dette er fremlagt som henholdsvis bilag 24 og bilag 25.

Klageren afhentede bilen den 9. februar 2022, og idet selskabet havde meldt bilen totalskadet, anmodede klagerens advokat om, at selskabet skulle fjerne denne melding fra DMR, hvilket selskabet afviste. Dette er fremlagt som henholdsvis bilag 26, bilag 27 og bilag 28.

FDM anmodede, den 15. marts 2022, på vegne af klageren om udlevering af taksatorrapporten.

Beklageligvis blev kun den ene rapport 1061 H (bilag 15) sendt til FDM.

Klageren sendte den 3. juni 2022 en indsigtsanmodning til selskabet, og den 7. juli 2022 sendte FDM på vegne af klageren ligeledes en indsigtsanmodning til selskabet.

FDMs indsigtsanmodningen blev den 29. juli 2022 imødekommet og begge taksatorrapporter (bilag 14 og bilag 15) samt sagens forløb var her vedlagt. Dette fremlægges som bilag 29 samt bilag 30.

Tre måneder efter modtog selskabet oplysning fra FDM om, at klageren havde ladet bilen undergå registreringssyn, hvorefter den var blevet godkendt uden anmærkninger.

Mailen er fremlagt som bilag 31 Synsrapporten er fremlagt som bilag 32.

Den 17. november 2022 besvarede selskabet FDMs henvendelse og fastholdt, at bilen var korrekt meldt totalskadet, og at klageren skulle henvende sig hos Skat, ifald bilen skulle indregistreres igen. Denne mail er fremlagt som bilag 33.

Herefter indbragte klageren sagen for Ankenævn for Forsikring uden at klage til selskabets klageansvarlige afdeling først.

## Selskabets vurdering

Klagerens bil var under en iflg. politirapporten angivet biljagt blevet så skadet, at den måtte total-skademeldes. Klageren havde anmeldt det som en skade der var sket i forbindelse med at bilen var blevet stjålet. Selskabet har afvist dækning af skaden.

Af anmeldelsesrapporten fremgår det bl.a. at der var fem personer involveret i uheldet.

Disse bestod af klagerens [familiemedlem 3], klagerens [familiemedlem 2 og 4], [familiemedlem 3s] [barn], som alle har samme efternavn samt en modpart.

I rapporten fremgår følgende:

*'Gerningsstedsundersøgelsen viste at området omkring vej 1 og vej 2 bar præg af, at der have været vild kørsel med flere biler, idet der holdt tre personbiler med skader på både front og bag...'*

*'Part 2 (klagerens [familiemedlem 3]) og part 3's (klagerens [familiemedlem 4]) bil stod begge med motoren tændt og nøglen i tændingen.'*

*'Part 2 (klagerens [familiemedlem 3]) forklarede kort at han ikke kunne forklare hændelsesforløbet, idet det hele gik stærkt, men forklarede, at de havde kørt rundt i området og flere gange var blevet påkørt af køretøjet (tilhørende modparten).'*

*'Anmelder (klagerens [familiemedlem 1]) forklarede kort, at han ikke vidste hvordan skaderne eller påkørslerne var sket'*

*'Anmelder (klagerens [familiemedlem 2]) forklarede kort, at han ikke kunne huske hændelsesforløbet og derfor ikke kunne forklare, hvem der havde påkørt hvem'*

Afhøringen af [familiemedlem3] oplyser, at hendes [barn] blev forfulgt af biler og derfor var hun ankommet til stedet, at hun intet kunne huske, hvad der var sket i forbindelse med færdselsuheldet og i øvrigt ikke kunne forklare hændelsesforløbet idet det hele gik stærkt.

Afhøringen af [familiemedlem 4] oplyser at:

*'Afhørte forklarede at han var på arbejde på adressen ... Afhørte blev bekendt med, at hans [familiemedlem 1] (navn) og [familiemedlem] (navn) blev forfulgt af to biler i nærheden af deres arbejdsplads'*

Og

*'afhørte forklarede, at han kørte ned i krydset vej 1/vej 2 i by og bemærkede, at der var tre køretøjer, en [bilmærke], en [farve] bil samt en [bil 1].*

*Afhørte forklarede, at [bil 1] forsøgte flere gange at påkøre afhørte og afhørtes [familiemedlem 3], som kørte i [klagerens bil]'*

Alle afhøringer er fremlagt som bilag 3

Det fremgår af politiets fotomappe, at den mørke bil tilhørende modparten, som klagerens [familiemedlem 3] og [familiemedlem] i deres forklaringer har oplyst påkørte deres biler, ikke er skadet på fronten, hvilket den forventeligt ville have.

Fotomapperne er fremlagt som bilag 4 og bilag 5.

Selskabet bemærker, at det er en forudsætning for forsikringsdækning, at der er sket en dækningsberettigende skade, herunder at der er sket en forsikringsbegivenhed, som har årsagssammenhæng med skaden. Dette følger af almindelige forsikringsretlige principper.

Det er forsikringstageren, der skal kunne sandsynliggøre at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, herunder årsagsrækkefølgen.

Det er selskabets vurdering at forsikringstageren ved sin forklaring ikke løfter denne bevisbyrde og derfor er selskabet berettiget til at afvise at dække skaden på bilen.

Selskabet har lagt vægt på, at klageren har anmeldt bilen som stjålet ved at en person havde sat sig ind i bilen og kørt fra stedet, mens klagerens [familiemedlem 3] havde bilen til sin rådighed. Klageren oplyste efterfølgende at have fundet ud af, at bilen havde været brugt i en biljagt, hvorefter skaderne på bilen var opstået.

Sammenholdt med, at politiets anmeldelsesrapport konkret oplyser, at bilen stod på pladsen, med nøglen i startlåsen og motoren tændt og at der i øvrigt ikke fremgår af rapporten, at bilen skulle have været stjålet af en ukendt person, der har skadet bilen, og at klagerens [familiemedlem 3] konkret var på stedet, finder selskabet, at klageren ikke sandsynliggør, at skaden skulle være sket som oplyst.

At klageren efterfølgende anmelder bilen som stjålet til politiet, ændrer ikke ved denne vurdering.

Desuden har selskabet lagt vægt på, at klagerens [familiemedlem 3] og [familiemedlem 2 og 4] forklaringer til politiet om, at den mørke bil havde påført dem ikke støttes af de skader, der er på den mørke bil i politiets fotomapper til sagen. Fronten på denne bil ses ikke skadet.

Der er derimod fundet skader på fronten af klagerens bils samt [familiemedlem 4s] bils front, der kunne støtte op om modpartens forklaring om, at det var ham (modparten), der blev jagtet og ikke [familiemedlem 3] eller de andre biler. Dette medfører, så meget tvivl om klagerens og [familiemedlem 3s] forklaringer, at selskabet mener, at klageren ikke sandsynliggør, at der er sket en dækningsberettigende skade.

Slutteligt finder selskabet, at klageren stiller sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at oplyse til selskabet, at han ikke ønsker at oplyse sagen og først 1½ måned efter anmodning om samtykke, sender det til selskabet. Dette er ligeledes gældende ifm. at føreren af bilen ikke reagerer på selskabets anmodninger for derefter at give selskabet en forklaring uden reelt indhold.

Subsidiært er selskabet berettiget til at afvise skaderne på klagerens bil under henvisning til, at skaderne som minimum er forvoldt med grov uagtsomhed.

Selskabet afviser således at være erstatningspligtig for skaden på bilen.

Spørgsmålet er herefter om selskabet er berettiget til at melde bilen totalskadet.

Selskabet er forpligtet til på vegne af skat at registrere bilen som totalskadet og inddrage bilens nummerplader, hvis omkostningerne til genopbygning overstiger 75% af bilens handelsværdi jf. registreringsafgiftslovens § 7.

Dette gør sig ligeledes gældende, selvom skaden ikke bliver erstattet af selskabet jf. bekendtgørelse nr. 1030 af 25/05/2021 om registreringsafgift § 20.

Det er selskabet, der opgør handelsværdien, der er fastsat til genanskaffelsesprisen for motorkøretøjet, inkl. afgift, umiddelbart før uheldet under hensyn til alder, antal kørte kilometer, vedligeholdelsesstand og slitage jf. registreringsafgiftslovens § 7, stk. 2 samt størrelsen af udgifterne til udbedring, hvor disse skal opgøres på baggrund af bruttopriser på nye reservedele jf. registreringsafgiftslovens § 7 stk. 3. Begge desuden jf. bekendtgørelse nr. 1030 af 25/05/2021 om registreringsafgift § 19, stk. 2.

Taksatorrapporten er blevet inddelt i 2 taksatorrapporter, da skaderne på bilen som et minimum udgør 2 forskellige skader – 1 på fronten og 1 på bagenden. Disse er udfærdiget i branchens rapportsystem – Autotaks – som er anvender bruttopriser knyttet til den faktisk vurderede bils reservedele og som er anvendte af branchen generelt.

Da de samlede omkostningerne til udbedring af skaderne på bilen overstiger 75% af bilens værdi, er det selskabet vurdering, at bilen er meldt totalskadet på korrekt grundlag.

Slutteligt er spørgsmålet om selskabet har afgivet dækningstilsagn for 135.000 kr. i første omgang og efterfølgende 36.000 kr.

Selskabet har taget forbehold for erstatningspligten, både per mail 8 dage efter skaden blev anmeldt af klageren og i taksatorrapporterne.

Det har formodningen imod sig, at selskabet trods disse forbehold i første omgang skulle tilbyde klageren en erstatning, der går ud over den vurderede handelspris og dernæst tilbyde 36.000 kr. til trods for at selskabet i samme moment har afvist at dække skaden.

Selskabet kan derfor ikke genkende, at det har sat bilens handelsværdi til 135.000 kr. eller at klager har fået oplyst, at han ville få 36.000 kr. udbetalt. Klageren har ikke fremlagt dokumentation herfor.

Det er beklageligt, at klageren ikke modtog taksatorrapporterne fra selskabet i forbindelse med værdifastsættelsen. Det efterfølgende forløb medfører dog at klageren har modtaget rapporter-  
ne.

Selskabet fastholder derfor, at bilen korrekt er blevet meldt som totalskadet.

Klagerens oplysninger om at bilen er blevet registreringssynet og påstand om at omkostninger til reparation af bilen ikke overstiger 30.000 kr. kan ikke føre til et andet resultat.

## **Sammenfattende konklusion**

Det er således selskabets sammenfattende vurdering, at selskabet er berettiget til at afvise at erstatte den totalskadede bil, at bilen er blevet meldt totalskadet på det korrekte grundlag og at selskabet ikke har givet dækningstilsagn. Subsidiært at skaden på bilen minimum er forvoldt ved grov uagtsomhed, hvorefter selskabet er berettiget til at afvise at dække skaden."

Klageren har i meddelelse af 7/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skriver til jer da jeg mener anonymitet er ikke fuldt overholdt da tryk i stedet for at fjerne navne, sætter familierelationer som [familiemedlem 3] / [familiemedlem 2 og 4]/ [familiemedlem 1] osv som ikke passer. Jeg mener ikke det er korrekt anonymitet er overholdt.

Der er stadigvæk informationer og forslag om deres relationer til mig som vil påvirke afgørelse i sagen, som skulle være neutral. Sagen er hos de eksperter. Alle de navne med familie relationer må meget gerne fjernes

Tryk prøver og sætte fokus på deres afgørelse i sagen i forhold til en erstatning afgørelse. hvor jeg klager over taksators rapport og afgørelse og afmelder min bil uden min accept. (lad os sige at de har ret og de skal ikke dække skaden på bilen, så skulle jeg have fået min bil tilbage med registrering afgift som det var, men hvorfor skal en taksator uden min accept afmelde min bil? taksator skal have en accept fra ejerne. Jeg havde trods alt betalt 150 tusinde kroner af penge som jeg knoklede for. jeg havde fået tilbud på 36 tusind kroner for istandsættelse af min bil efter uheld,

# Ankenævnet for Forsikring

9.

99447

der skal bemærkes at bilen i følge taksator blev totalskadet pga. kosmetisk fejl. Det betyder at bilen kunne godt udbedres uden at blive meldt totalskadet, da KAROSSERIDELE fejlede ikke noget."

Selskabet har i meddelelse af 13/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet finder, at betegnelserne ifm. familierelationerne er vigtige for forståelse af sagen, og at oplysningerne i bl.a. politiets rapporter vil risikere at blive forstået forkert uden disse angivelser. Klageren har oplyst at angivelserne er forkerte, men har ikke oplyst, hvor de er forkerte. Selskabet har i sin anonymisering forholdt sig til oplysningerne i politiets rapporter.

Ift. klagerens kommentar vedrørende totalskaden, som klageren mener, at han skal have mulighed for at acceptere, så er dette allerede belyst i selskabets svarskrift."

Til dette har klageren fremsendt brev af 12/4 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Kort beskrivelse af min sag:

Jeg ønsker at understrege, at på grund af Tryg Forsikrings fejl og langsomme arbejdsproces har jeg været tvunget til at cykle rundt og benytte offentlig transport sammen med mine [børn] i hele vinteren.

Desuden har forsikringsselskabet ikke opfyldt min ret til at låne en bil, som jeg har krav på ifølge min forsikringsaftale. Det er vigtigt at bemærke, at en jurist fra FDM har engageret sig i min sag, og hans indsats har været ekstraordinær. I sin kommunikation med Tryg Forsikring har juristen gjort opmærksom på, at min bil blev godkendt ved registreringssynet under anmærkninger, hvilket tyder på, at forsikringsselskabets vurdering af totalskaden var fejlagtig.

Problemer og udfordringer:

Jeg ønsker at fremhæve følgende problemer eller udfordringer, som jeg har oplevet i forbindelse med min forsikringssag:

- a) Tryg Forsikring har ikke opfyldt deres forpligtelse til at stille en lånebil til rådighed for mig, selvom det var min ret ifølge min forsikringsaftale.
- b) Jeg har været tvunget til at klare mig uden bil og har måttet ty til alternative transportmidler, hvilket har haft betydelige konsekvenser for min dagligdag og mine forpligtelser over for mine børn.
- c) Efter at have fået min bil tilbage fra Tryg Forsikring efter seks måneder, har jeg selv taget den til synshal, hvor den blev godkendt ved første forsøg. Dette indikerer, at Tryg Forsikrings vurdering af totalskaden var fejlagtig, og at de derfor bør dække omkostningerne ved afgiften, der beløber sig til omkring 84.000 kroner.

Ønsket løsning:

Jeg ønsker følgende løsninger eller resultater i forbindelse med min forsikringssag:

# Ankenævnet for Forsikring

10.

99447

- a) Tryg Forsikring skal dække omkostningerne ved afgiften, der beløber sig til omkring 84.000 kroner, da deres fejlsvurdering har ført til unødvendige udgifter for mig.
- b) Tryg Forsikring skal kompensere mig for de måneder, hvor jeg har været uden min bil, ved at dække omkostningerne ved en lånebil i den tilsvarende periode.

Dokumentation og beviser:

Vedlagt finder I relevante dokumenter og korrespondancer, herunder bevis for Tryg Forsikrings fejl, synets godkendelse af min bil og juristens kommunikation med Tryg Forsikring, hvor han påpeger fejlsvurderingen og anmoder om en revurdering af beslutningen om totalskade."

Hertil har selskabet i brev af 2/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har fastholdt, at bilen er blevet meldt totalskadet på forkert grundlag, da den kunne registreringssynes uden anmærkninger den 22. oktober 2022, hvorfor selskabet skal betale for ny registreringsafgift på 84.000 kr.

Klageren har desuden fremsat krav om kompensation for manglende lånebil i perioden, hvor bilen har været meldt totalskadet.

Den 22. september 2021 blev bilen takseret, hvilket er fremlagt som henholdsvis bilag 9 og bilag 10.

Til nævnets forståelse af selve skaderne på bilen, fremlægger selskabet billeder fra disse rapporter.

Disse er fremlagt som bilag 34.

Taksator har oplyst, at selskabet efter normal praksis havde sat resterne til salg på forsikringsbiler. dk. En autoophugger havde leveret et bud, og efter normal praksis var resterne blevet solgt til autoophuggeren med et påtegnet forbehold om, at autoophuggeren bl.a. ikke måtte sælge bilen videre før selskabet, havde accepteret dette.

Dette fremlægges som bilag 35.

Igen efter normal praksis blev bilen leveret til autoophuggeren, som skulle have den opbevaret indtil selskabet enten løftede sit forbehold, eller bilen skulle afhentes af klageren.

Beklageligvis og af en fejl blev bilen af autoophuggeren solgt videre til genopbygning i [udlandet].

Da selskabet bad autoophuggeren om at udlevere bilen, var den blevet næsten genopbygget af det [udenlandske] værksted, der havde købt bilen. Autoophuggeren har anerkendt fejlen og betalt alle omkostninger i forbindelse med denne fejl.

Dette fremlægges som bilag 36.

Faktura for autoophuggerenssalget af bil til [udenlandsk] genopbygger samt faktura for tilbagekøb af bilen er fremlagt som henholdsvis bilag 37 og bilag 38.

Valutakursen på dagen er fremlagt som bilag 39.

Disse viser en tilbagekøbspris på 67.066,20 kr. (9.000 EUR x 7,4518) og dermed en forskel ift. salgsprisen på 20.466,20 kr., som autoophuggeren har betalt.

Billeder af bilen før og efter den blev returneret fra [udlandet] til autoophuggeren er fremlagt som bilag 40.

Som tidligere oplyst blev bilen overfor klageren meldt klar til afhentning den 9. februar 2022.

Herefter lægges det til grund, at der er formodning for sig, at klageren selv har foretaget den resterende del af genopbygningen af bilen, således at klageren – 8 måneder efter afhentning – kunne få bilen registreringssynet uden anmærkninger jf. klagerens bilag Synsrapport\_25-10- 2022 (1).

Klageren havde på skadestidspunktet indtegnet Lånebil Ekstra dækning i henhold til betingelsernes pkt. 5.5 fremlagt som bilag 1 og bilag 2.

Af betingelserne pkt. 5.5 fremgår det, at

'Forsikringen dækker

Ved en dækningsberettiget kaskoskade dækker forsikringen en lånebil

- ...
- Hvis din bil bliver totalskadet, se pkt. 5.5.2
- ...'

Da selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke sandsynliggør, at der er sket en dækningsberettigende kaskoskade, er selskabet berettiget til at afvise at stille en lånebil til rådighed for klageren under henvisning til betingelserne.

Efter almindelige erstatningsretlige regler er det klageren der skal kunne bevise, at selskabet ved at totalskade bilen har misligholdt forsikringsaftalen og derved handlet ansvarspådragende.

Klageren skal ligeledes bevise sit tab, og at det har årsagssammenhæng med selskabets handling eller undladelse samt at kravet er påregneligt for selskabet.

Da det er selskabets leverandør (autoophuggeren) af en fejl sælger bilen videre, er det selskabets vurdering, at dette ikke kan lægges selskabet til last, idet selskabet har fulgt normal procedure og overfor leverandøren har taget forbehold for videresalg efter almindelig praksis.

Skulle nævnet vurdere, at der er sket identifikation mellem selskabet og leverandøren, er det selskabet vurdering, at klageren på denne baggrund ikke dokumenterer et økonomisk tab, der har årsagssammenhæng med den ansvarspådragende handling/undladelse, og derfor ikke er berettiget til sit anmeldte erstatningskrav.

Selskabet har i den forbindelse lagt vægt på, at idet bilen konkret var totalskadet og på korrekt grundlag, udgør klagerens potentielle tab i den forbindelse alene værdien af resterne af bilen. Da klageren har fået udleveret resterne, og da bilen på grund af den delvise genopbygning har fået

en højere værdi, har klageren konkret ikke lidt et økonomisk tab. Tværtimod er klageren stillet langt bedre end han er berettiget til dansk rets almindelige erstatningsretlige regler.

Klageren dokumenterer således ikke sit økonomiske tab.

På denne baggrund afvises klagerens erstatningskrav på 84.000 kr. til betaling af den ny registreringsafgift, der er pålagt bilen.

Klageren har oplyst, at han har måtte søge alternative transportmidler, herunder cykel og offentlig transport på grund af selskabet sene udlevering af bilen.

Selskabet beklager, er der fra den 13. januar 2021, hvor selskabet afviser at dække skaden, går 27 dage før bilen meldes klar til afhentning.

Den længere sagsbehandlingstid op til afgørelsestidspunktet finder selskabet er begrundet i klagerens manglende efterlevelse af selskabets anmodninger, herunder men ikke indskrænket til klagerens sene afgivelse af samtykke og [familiemedlem 3] ens manglende velvilje til at oplyse sagen.

Dette kan ikke lægge selskabet til last. Den samlede sagsbehandlingstid kan derfor ikke medføre, at selskabet i denne forbindelse har handlet ansvarspådragende.

Klageren dokumenterer således ikke sit økonomiske tab.

Cykeltransport i sig selv kan ikke forventes at have medført en omkostning for klageren. Omkostningen til offentlig transport, kan ligeledes ikke anses for et tab, da klageren, havde han haft bilen i behold og den kunne anvendes, havde haft tilsvarende transportomkostninger i form af brændstof og vedligeholdelse i den forbindelse.

Selskabet bemærker, at tort ikke er omfattet af dansk rets almindelige erstatningsretlige regler og principper.

Det er fortsat selskabets vurdering, at bilen er blevet meldt totalskadet på korrekt grundlag som angivet i selskabets 1. svarskrift. Selskabet er desuden berettiget til at afvise dækning af skaden – herunder lånebil – ligeledes jf. selskabets 1. svarskrift og selskabet bliver ikke erstatningsansvarlig på baggrund af klagerens oplysninger, idet klageren ikke løfter sin bevisbyrde for at selskabet har handlet ansvarspådragende og fordi klageren ikke beviser sit økonomiske tab."

Heroverfor har klageren i brev af 24/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er min påstand, at Tryg Forsikring har begået strafbare handlinger imod mig i henhold til gældende lovgivning. Jeg henviser specifikt til Straffelovens § 123, som indebærer muligheden for strafferetlige sanktioner op til 8 års fængsel, samt til Straffelovens § 296 og § 302, som vedrører økonomisk kriminalitet.

Jeg ønsker at påpege, at Tryg Forsikring ved en fejltagelse har foretaget en afgiftsindkrævning i forbindelse med min bil og efterfølgende solgt bilen til en udenlandsk part. Det er min overbevisning, at Tryg Forsikring er velinformeret om, at der er begået en væsentlig fejl i denne henseende.

Denne handling er udført uden mit formelle samtykke, hverken skriftligt eller mundtligt. Dette udgør en åbenlys overtrædelse af principperne om god tro og rimelighed samt en manglende overholdelse af kravet om klar kommunikation. Forsikringsselskaber er forpligtet til at handle i overensstemmelse med principperne om god tro og rimelighed, og de er pålagt at levere klare og fuldstændige oplysninger om forsikringsvilkår, præmier, dækning og undtagelser. Dette sikrer, at forsikringstagere kan træffe informerede beslutninger.

Desuden har Tryg Forsikring ikke overholdt korrekt behandling af krav. Når en forsikringstager indgiver en skadesanmeldelse eller krav, er forsikringsselskabet forpligtet til at håndtere dette på en retfærdig måde i overensstemmelse med gældende forsikringsvilkår. Dette inkluderer en omhyggelig undersøgelse af kravet, en rettidig afgørelse og udbetaling af eventuelle erstatninger i tråd med den pågældende dækning.

Jeg har til rådighed dokumentation og bilag, som støtter mine påstande. Ydermere har jeg tre vidner.

Bilag 37 dokumenterer, at bilen blev solgt den 05-10-21. I bilag 47 fra den 25-01-22 kan det verificeres, at der blev opkrævet opbevaringsomkostninger. Bilag 48 fra den 13-01-22 indikerer, at der blev fremsat urigtige oplysninger om bilens placering på værkstedet. Yderligere kan jeg henvise til bilag 38, hvoraf det fremgår, at sælgeren fra [udlandet] har udstedt en faktura dateret den 02-02-22 til Tryg Forsikrings samarbejdspartner. Det er bemærkelsesværdigt, at bilag 38 ikke indeholder nogen beskrivelse af bilens tilstand eller information om eventuelle reparationer af køretøjet.

Det hævdes, at der ikke findes dokumentation for bilens tilstedeværelse i de pågældende tidsrum. Jeg anser denne påstand som værende en form for bedrageri og vildledning. Disse omstændigheder kunne potentielt indikere en professionel form for økonomisk kriminalitet. Dette er især anmærkningsværdigt, da jeg som almindelig borger forventer, at de involverede parter, der agerer på vegne af en veletableret virksomhed som Tryg Forsikring, skulle være professionelle ansatte.

Det bør påpeges, at der eksisterer specifikke regler og love, der regulerer måden, hvorpå forsikringsselskaber skal interagere med deres kunder og forsikringstagere. Jeg er af den overbevisning, at der er tale om misbrug af deres position og ansvar. I denne sammenhæng ville det være passende at suspendere de pågældende medarbejdere, med det formål at forhindre gentagelse af lignende hændelser. Dette bør overvejes, medmindre situationen nødvendiggør, at der indgives en politianmeldelse som reaktion på deres ageren.

Det skal fremhæves, at hvis Tryg Forsikring ikke havde fremlagt bilag 37 og bilag 38, ville jeg aldrig have haft mulighed for at afdække deres vildledning overfor mig og deres begåelse af disse lovovertrædelser.

Totalskade og registreringsafgift:

Jeg vil gerne argumentere for, at totalskadevurderingen af min bil var ubegrundet og udført på fejlagtige præmisser. Jeg har selv undersøgt sagen grundigt ved at konsultere to forskellige mekanikere samt kørt bilen på motorvejen efter uheldet. Under hele forløbet har jeg haft tæt samarbejde med FDM og deres mekanikere, såvel som deres juridiske afdeling. Baseret på deres ekspertrådgivning og vurdering var deres konklusion klar: Fejlen og ansvaret lå hos Tryg Forsikring.

Det er væsentligt at bemærke, at FDM blev overdraget til Tryg Forsikring fra 1. januar 2018, hvilket gør det endnu mere opsigtsvækkende, at deres eget forsikringsselskab nu går imod deres egen vurdering. Dette kræver en overbevisende forklaring.

Se venligst bilag 41. Ydermere skal det påpeges, at Tryg Forsikring uberettiget afmeldte mit køretøj uden min accept, som illustreret i bilag 33.

Jeg vil gerne understrege, at jeg på intet tidspunkt har accepteret, at min bil skulle være totalskadet.

Tværtimod er bilen min ejendom, og jeg modtog et tilbud for at udbedre skaden, så jeg kunne vælge mellem at køre med kosmetiske fejl eller udbedre skaden for at sikre, at bilen ser godt ud. Jeg har aldrig accepteret en totalskadevurdering.

Tryg Forsikring har anført, at genopbygningen af bilen ikke har øget dens værdi. Dette blev også nævnt i bilag 33. Jeg vil derfor bede Tryg Forsikring om at dokumentere denne påstand med dokumentation fra en ekspert, fotodokumentation og andre godkendelser, der kan underbygge, at genopbygningen faktisk har haft en positiv effekt på bilens værdi.

Det er vigtigt at påpege, at min bil blev anmeldt som totalskadet primært på grund af kosmetiske fejl. Der var ingen mekaniske eller strukturelle problemer med bilen. Den var fuldt funktionsdygtig, og der var ingen fejl i de bærende dele eller karosseriet.

Skaderne var begrænset til kofanger, tågelygter og mindre buler her og der. Denne omstændighed gør totalskadevurderingen endnu mere uforståelig og problematisk.

Ydermere ønsker jeg en klar forklaring på, hvilke specifikke forbedringer eller ændringer Tryg Forsikring har foretaget under genopbygningen. Jeg er blevet gjort opmærksom på, at dele af bilens interiør, ledninger til parkeringssensorer og bilens anlæg blev berørt af fejlhåndteringen i [udlandet]. Desuden blev kabinen beskidt, og nogle komponenter såsom kofanger og ledninger til elektronik forsvandt. Der var også skader på fælgene, og nøglesættet manglede. Bilen blev leveret i en betydelig ringere tilstand end den, jeg efterlod den i. Dokumentationen for disse forhold kan findes i bilag 42.

Der er desuden mangel på registreringsattest til bilen, da denne er blevet stjålet. Tryg Forsikring hentede min bil fra værkstedet uden min accept og har fået nøglerne udleveret fra værkstedet. De havde derfor også ansvaret for at aflevere bilen i samme stand som de modtog den, inklusive alt udstyr og registreringsattest. Dette bliver endnu mere problematisk, da de senere meddelte mig, at de ikke ville dække skaden. Denne handling fra Tryg's side skaber yderligere forvirring og kompleksitet i sagen.

Jeg vil også gerne fremhæve, at jeg først modtog en rapport fra taksator i april 2022, næsten et halvt år efter, bilen blev anmeldt som totalskadet i begyndelsen af oktober 2021. Denne lange forsinkelse i rapportudgivelsen har medført yderligere usikkerhed og forværret min situation.

Derudover vil jeg gerne tilføje, at jeg den 25. januar 2022 modtog en mail fra Tryg, der er af afgørende betydning for sagen. På dette tidspunkt var Tryg udmærket klar over, at bilen var blevet solgt til udlandet, hvilket kan ses i bilag 37.

Dette yderligere bekræfter, at Tryg Forsikring var opmærksom på bilens salg til udlandet allerede i oktober 2021, tre måneder før mailens dato. Dette rejser alvorlige spørgsmål om troværdigheden af Tryg Forsikrings professionelle praksis. Tryg Forsikring har en pligt til at beskytte og varetage mine interesser som forsikringstager, og det er dybt bekymrende, at de muligvis har ageret på en måde, der går imod disse forpligtelser. Jeg er nødt til at spørge, hvor ofte sådanne hændelser forekommer, og hvor mange forsikringstagere der potentielt kan være blevet påvirket af en lignende situation.

Afslutningsvis vil jeg gerne fremhæve, at bilen først blev indregistreret igen den 6. juni 2023. Det betyder, at Tryg Forsikrings håndtering af sagen har resulteret i, at jeg var uden bil i hele et år og otte måneder. Dette har medført betydelige ulemper, besvær og omkostninger for mig. Tryg Forsikring bærer derfor ansvar for den unødvendige forsinkelse og besvær, jeg har været igennem som følge af deres handlinger.

#### Berettigelse til lånebil:

I overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og de relevante regler og bestemmelser, vil jeg gerne påpege, at jeg som forsikringstager har ret til en lånebil i tilfælde af:

1. Dækning af Uforudsete Hændelser Som en del af forsikringsaftalen dækker 'LåneBil Ekstra' (Se venligst bilag 50) sandsynligvis situationer med uforudsete hændelser, der resulterer i, at min bil ikke er køreklar. I min tilfælde har selv forsikringsselskab tilbageholdt min bil med en fejl hvor de solgt bilen til [udlandet].

2. Forsikringsselskabets Ansvar for Transport:

Hvis skaden var berettiget til dækning, ville forsikringsselskabet have haft ansvaret for at stille en lånebil til rådighed som en del af skadeafviklingen. (Se venligst bilag 50)

3. Kommunikation med Forsikringsselskabet:

Her henvises til afsnittet om 'Ændringer' (Se venligst bilag 50) eller 'Urigtige oplysninger' (Se venligst bilag 50) i forsikringsaftalen, hvor det fremhæves, at det er vigtigt at give korrekte og opdaterede oplysninger til forsikringsselskabet. Jeg har opdateret forsikringsselskabet om den aktuelle situation, og at det derfor bør være klar over min situation og mine behov. derfor har jeg som forsikringstager ret til at få stillet en lånebil til rådighed i den periode, hvor min egen bil er ude af drift på grund af en dækningsberettiget skade.

#### Dokumenterede omkostninger og ulejligheder:

Jeg ønsker desuden at fremhæve de ekstra omkostninger og ulejligheden, jeg har oplevet som følge af manglen på en bil. På grund af den manglende adgang til en lånebil eller erstatningskøretøj, har jeg måttet påtage mig betydelige omkostninger til alternative transportmidler, herunder cykling og offentlig transport. Da jeg hver dag skulle møde på arbejde kl. 5, hvor der ingen offentlig transport er tilgængelig, har jeg været nødsaget til at betale andre eller tage taxa fra [vej 1] til [vej 2] i [by] eller andre mødesteder. Denne rejseafstand har ikke blot været fysisk udmattende, men har også haft en negativ indvirkning på min arbejdspræstation og helbred. (Se venligst bilag 43 som viser offentlig transport tidsplan)

Min rolle på arbejdet som [profession] har krævet, at jeg er tilgængelig og produktiv fra tidlig morgen, hvorfor den manglende pålidelige transport har påvirket min evne til at udføre mine opgaver til fulde. Jeg har også skulle balancere min arbejdstid med at hente og bringe mine børn til ..., hvilket har været en yderligere udfordring på grund af transportmanglen.

Jeg vil også gerne fremhæve, at firmaet har været nødt til at opsig mig på denne baggrund.

Indvirkning på helbred og trivsel:

De akkumulerede udfordringer med transport, arbejdspresset og de personlige omstændigheder som flytningen har påvirket mit helbred og min trivsel negativt. Jeg har oplevet stress, depression og andre psykiske problemer som følge af de ekstra byrder, jeg har stået over for. Dette har igen påvirket min evne til at fungere optimalt på arbejdet og i dagliglivet.

Tidsforløb og sagsbehandling:

Min bil spiller en væsentlig rolle i min dagligdag og for min families behov. Bilen benyttes kontinuerligt, hvorfor en afklaring af sagen udgjorde mit primære fokusområde i dagligdagen. Det ville have været mere hensigtsmæssigt, hvis Tryg Forsikring havde håndteret sagen på en mere effektiv måde. De var ikke i stand til at lokalisere bilen, efter at de, uden mit samtykke, hentede bilen fra værkstedet i september 2021. Trods min daglige kontakt og henvendelser til dem blev bilen først returneret i februar 2022. I perioden mellem september og december 2021 trak de gentagne gange behandlingen af sagen ud ved at besvare med forskellige anmodninger om skriftlig korrespondance, e-mails, ventetider på telefonopkald til næste uge samt at kontakte dem via deres hjemmeside. Desuden henviste de til en anden afdeling, hvilket begrænsede muligheden for direkte kontakt. De henviste til, at jeg selv skulle kontakte relevante myndigheder som skat og told. Det blev påstået, at skat havde låst bilen, og taksatoren skulle kontaktes.

I processen oplevede jeg gentagne gange, at mine opkald ikke blev besvaret, eller at jeg blev holdt i venteposition i timevis, og uanset hvad, blev der ikke givet nogen form for besvarelse. Situationen udviklede sig til et punkt, hvor jeg var tæt på at anmelde min bil som stjålet til politiet. Gentagne gange oplevede jeg, at mens jeg ventede på svar fra Tryg Forsikring efter flere timers ventetid, blev opkaldet simpelthen afbrudt. Ved hver kontakt blev jeg forsikret om, at den relevante afdeling eller medarbejder ville kontakte mig, når der var nyt i sagen. Hele forløbet var yderst frustrerende og virkede urealistisk. I bilag 44 ses det, at taksatorrapporten ikke blev fremlagt næsten et halvt år efter uheldet.

Efter adskillige mislykkede forsøg på at kontakte Tryg Forsikring valgte jeg at engagere en advokat i håb om at fremprovokere en reaktion og at få min bil tilbageleveret. Dette kan ses i bilag 45. Efter omkring et halvt års forløb returnerede de bilen uden at opkræve afgift. (De hentede bilen i midten af september og returnerede den i slutningen af februar). Dette rejser et væsentligt spørgsmål om, hvad der er sket med bilens afgift. Når Tryg ikke dækkede skaden, burde de have stået for afgiften.

Tryg Forsikring solgte min bil til [udlandet]. For at gøre dette skal bilen være afmeldt registreringsafgiften. Før det kunne ske, skulle bilen klassificeres som totalskadet. Fejlkommunikationen mellem dem, der solgte bilerne, og dem, der arbejdede på kontoret hos Tryg Forsikring, Denne fejl har haft omkostninger for mig, inklusiv tabet af et job og andre problemer. Da de solgte bilen til udlandet, var det nødvendigt for Tryg Forsikring at afmelde bilens registreringsafgift, hvilket resulterede i, at bilen ikke længere er registreret i Danmark. Efter at have rådført mig med min advokat blev det fastslået, at der var sket en fejl fra Tryg Forsikrings side. Dette kan ses i bilag 46.

Det bør påpeges, at forsikringsselskabets beslutninger og fejl i behandlingen af min sag har ført til de lange ventetider og besværligheder, jeg har oplevet.

Økonomisk tab:

Jeg vil gerne fremhæve de ekstra omkostninger, jeg har pådraget mig som følge af manglen på en bil, herunder udgifter til alternativ transport og eventuelle andre relaterede udgifter.

For det første ønsker jeg at belyse det ekstra tidsforbrug, som jeg har været nødsaget til at investere på grund af manglen på min bil. Dette har medført, at jeg dagligt har brugt mange timer ekstra på transport frem, og tilbage. bilag 43 her kan ses at der ingen offentlig transportmulighed til møde op kl. 5 på arbejdsplads.

Ydermere har manglen på min bil påvirket mit privatliv negativt. Jeg plejede at bruge bilen til personlige begivenheder såsom ture til centrum, forskellige aktiviteter og indkøb. Dette har betydet, at jeg har brugt i alt for mange ekstra timer på transport og pendling uden min bil. Disse timer er en uerstattelig ressource, da de ikke kan købes eller genvindes.

Mistet tid og muligheder har også haft en indflydelse på mit familieliv. Som småbørnsforældre spiller hvert minut en væsentlig rolle i familiens hverdag. Hvert minut brugt sammen med mine børn har stor betydning, da børnene er tidskrævende, og den tid, jeg har tilbragt med dem, er uvurderlig.

Den manglende tilgængelighed af min bil har også påvirket min evne til at deltage i familieaktiviteter og -forpligtelser. Jeg har ofte været nødt til at komme hjem, når mine børn allerede var puttet til at sove, hvilket har frataget mig muligheden for at deltage i aftenrutiner, lægge dem i seng eller hjælpe med andre familiemæssige opgaver. Havde jeg haft min bil til rådighed, ville jeg have haft mulighed for at opretholde mine familiære forpligtelser og nyde værdifuld tid med min familie.

Jeg vil også gerne fremhæve, at manglen på min bil har haft en afgørende indvirkning på vores familieliv. Tryk Forsikrings fejltagelser har i sidste ende medført, at vi som familie er blevet afskåret fra hinanden. Denne type tab kan ikke kvantificeres i monetære termer, da det ikke handler om enkelte økonomiske transaktioner, men om tabet af værdifuld tid, muligheder og intangible værdier, der er umulige at erstatte.

Udover de allerede nævnte påvirkninger på mit liv og de følgevirkninger dette har haft for mit familieliv, har jeg også været tvunget til at påtage mig ekstra økonomiske byrder som en direkte konsekvens af Tryk Forsikrings fejltagelser. Disse omkostninger inkluderer betalinger til mekanikere for at rette de mangler, som Tryk Forsikring påførte min bil i forbindelse med fejlhåndteringen i [udlandet].

Det er desuden vigtigt at fremhæve, at jeg blev pålagt at betale en ny registreringsafgift for min bil. Denne afgift var nødvendig for at få min bil lovligt indregistreret igen efter den skadelige begivenhed. Samlet set har jeg brugt mange penge for at få min bil tilbage på vejene og få den genregistreret. Det skal understreges, at disse omkostninger udelukkende er en direkte følge af de handlinger og fejltagelser, som Tryk Forsikring har påført mig.

Det er vigtigt at anerkende, at disse ekstra økonomiske byrder er en klar konsekvens af Tryk Forsikrings handlinger. Jeg har måttet betale for reparationer og justeringer for at rette de skader, som opstod som følge af fejlhåndteringen i [udlandet]. Ydermere har jeg måttet udrede en betydelig sum for at betale den nye registreringsafgift, som var nødvendig for at genvinde mit ret-

mæssige ejerskab af bilen. Disse omkostninger udgør en væsentlig økonomisk belastning for mig og skal betragtes som direkte forårsaget af Tryg Forsikrings fejl og mangler.

For at opsummere, udover den påvirkning, det har haft på mit daglige liv og min familiesituation, har jeg også oplevet økonomiske tab som en direkte følge af Tryg Forsikrings handlinger og mangler. Jeg har været nødt til at udrede betydelige omkostninger for at rette op på de skader og mangler, som de har forårsaget på min bil. Dette har medført en ekstra økonomisk byrde, som jeg ikke skulle have haft, hvis ikke det var for Tryg Forsikrings håndtering af situationen.

Fejl ved genopbygningen og videresalg:

Selvom videresalget af bilen til genopbygning var en fejl fra autoophuggerens side, så bærer forsikringsselskabet stadig et ansvar for at beskytte min interesser som forsikringstager.

Det er forsikringsselskabets ansvar at sikre, at deres samarbejdspartnere overholder aftalerne og ikke handler på en måde, der skader forsikringstageren.

Udover de allerede nævnte aspekter forsøgte Tryg på en manipulativ måde at påvirke mig til at træffe beslutninger, der ville gavne dem selv og ikke mig som forsikringstager. I et forsøg på at udnytte situationen forsøgte de at tvinge mig til at enten sælge min bil til dem eller hente den tilbage fra autoophuggeren. Tryg var bevidste om, at min bil var blevet solgt til udlandet, og i stedet for at informere mig ærligt om situationen, forsøgte de at anvende tvivlsomme taktikker for at manipulere mig.

Dette kan tydeligt ses i dokumentationen, nærmere bestemt i bilag 37, hvor det fremgår, at autoophuggeren solgte bilen til [udlandet] den 5. oktober 2021. Alligevel fortsatte Tryg med at skjule denne kendsgerning og holdt på den information, mens de i tidsperioden fra den 5. oktober 2021 til den 2. februar 2022 fortsatte med at kommunikere med mig om at hente min bil tilbage. Dette viser deres bevidste forsøg på at udnytte situationen og manipulere mig til at træffe beslutninger i deres favør.

Tryg forsøgte desuden at presse mig til at sælge bilen til dem ved at henvende sig via e-mails og telefonopkald. De forsøgte at skabe en fornemmelse af, at det ville blive dyrere for mig at beholde bilen, da de henviste til mine ejendomssituationer, såsom husbesiddelse, og antydte, at det ville medføre store omkostninger for mig. De udnyttede den kendsgerning, at mine forsikringer var hos dem (GDPR kan medføre en bøde på 2 % af virksomhedens samlede globale årlige omsætning) for at skabe yderligere pres på mig. Dette kan ses i korrespondancen og e-mails, der er vedlagt som bilag 48 og Bilag 47. og telefoniske samtaler.

I bilag 49 kan det ses på billedet, der er taget efter modtagelsen af bilen, at der mangler et anlægssystem i bilen samt flere andre værdifulde genstande, ledninger og forskellige sensorer, herunder også i kofangeren osv.

Tryg's intentioner var klart at skabe en presset situation for mig og forhindre mig i at opdage deres skjulte dagsorden. De forsøgte at skabe et tidsbegrænset ultimatum ved at give mig syv dage til at træffe en beslutning om salg af bilen. Denne taktik havde til formål at give dem dokumentation, så de kunne påstå, at de havde forsøgt at kontakte mig og give mig en rimelig tidsramme, selvom de var bevidste om, at bilen var blevet solgt og ikke længere var tilgængelig. Se venligst bilag 47 og bilag 48.

Dette adfærdsmønster rejser alvorlige spørgsmål om etisk praksis og integritet i forsikringsselskabet. Jeg mener, at Trygs handlinger er tvivlsomme og uetiske, da de med vilje har forsøgt at manipulere mig som forsikringstager og skjule sandheden om min bils skæbne. Dette kan betragtes som vildledende og potentielt ulovligt.!"

Selskabet har herefter i brev af 12/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har i sit 'Høringssvar 2' fremsat påstand om, at selskabet har foretaget en afgiftsindkrævning ved en fejl i forbindelse med salg af bilen til udlandet.

Klageren har desuden påstået, at både klagerens advokat og FDM har fastslået, at selskabet har handlet ansvarspådragende.

Klageren har fremført, at han - for at bilen skulle kunne komme ud af køre - skulle betale ny registreringsafgift, samt at nogle dele af bilen manglede eller var fejlmonterede på bilen ved tilbagelevering. Han har i den forbindelse lidt et økonomisk tab ved betaling af ny registreringsafgift samt reparation af fejl og afhjælpning af klagerens oplyste mangler.

Desuden har klageren fremført at ekstra tidsforbrug, sagens negative påvirkning af klagerens privatliv, og at hans familie er blevet afskåret fra hinanden, udgør et tab.

Slutteligt har han oplyst, at han pga. selskabets afvisning af dækning af skaden havde mistet sit arbejde og deraf lidt et tab.

Selskabet fastholder i denne forbindelse, at der ikke er sket en dækningsberettigende skade, og herunder at der ikke er indtrådt en dækningsberettigende forsikrings-begivenhed som anmeldt af klageren, hvorfor selskabet er berettiget til at afvise dækning af skaden – herunder lånebil – som tidligere fremført i selskabets 1. og 2. svarskrift. Selskabet påpeger i den forbindelse, at klageren allerede den 28. september 2021 blev gjort opmærksom på, at udlevering af en lånebil var betinget af at selskabet dækkede skaden. Dette er fremlagt som bilag XLI (41).

Det er ligeledes fortsat selskabets vurdering, at bilen er blevet meldt totalskadet på korrekt grundlag som angivet i selskabets 1. svarskrift. Selskabet er således forpligtet iht. lov af totalskadeanmelde en bil, der er skadet for mere en 75% af handelsværdien, og derfor skal selskabet ikke indhente samtykke fra ejer hertil.

Selskabet påpeger i den forbindelse, at når en bil bliver totalskadet, mister den sin registreringsafgiftsmæssige identitet, hvorefter den iboende registreringsafgift ikke bliver udbetalt ved udførsel af den totalskadede bil til udlandet. Dette følger af registreringsafgiftslovens § 7 b, stk. 4 nr. 2.

Derfor afvises klagers påstand om, at selskabet har foretaget en afgiftsindkrævning. Klageren har i øvrigt ikke dokumenteret denne påstand.

Selskabet fastholder ligeledes, at det ikke bliver ikke erstatningsansvarlig på baggrund af autoophuggerens fejlagtige salg af bilen til [udlandet].

Selskabet påpeger, at det ikke er blevet kontaktet af klagerens advokat efter den 25. februar 2022, hvor aftale om klagers afhentning af bilen samt advokatens spørgsmål ift. iboende registreringsafgift bliver besvaret af selskabet jf. bilag 27 og bilag 28. Selskabet ved ikke om advokaten herefter er udtrådt af sagen.

Desuden indeholder FDMs henvendelser på vegne af klageren til selskabet ikke en konstatering af, at de er indtrådt i sagen.

Disse henvendelser bærer desuden præg af rene forespørgsler på vegne af klageren. Når disse er blevet besvaret, er selskabet ikke blevet kontaktet yderligere af FDM. Disse er fremlagt som bilag 31 og bilag 33.

Selskabet kan derfor ikke anerkende klagerens påstand om, at selskabet har handlet ansvarspådragende, som i øvrigt ikke ses dokumenteret i klageres fremlagte dokumentation.

I forhold til klagerens oplyste tab, fastholder selskabet, at registreringsafgift og omkostninger til yderligere opbygning af bilen, ikke udgør et økonomisk tab i erstatningsretlig forstand, da klageren alene var berettiget til at få resterne af bilen udlevere eller betaling heraf. Klageren har i øvrigt ikke dokumenteret sit krav.

Tab ifm. ekstra tidsforbrug, sagens negative påvirkning af klagerens privatliv, og at hans familie er blevet afskåret fra hinanden, udgør ikke et økonomisk tab og klageren har ikke dokumenteret det.

Klageren har modtaget en delvist genopbygget bil, med en påvist øget værdi på 20.466 kr. jf. bilag 37, bilag 38 og bilag 39 sammenholdt, og dermed er der sket konkret genoprettelse og klageren er desuden stillet væsentligt bedre, end han var på skadestidspunktet.

Bilen blev leveret til klageren uden plader. Desuden blev klageren oplyst om, at selskabet intet havde at gøre med registreringsafgiften samt at bilen trods, at den – efter klagerens endelige genopbygning af bilen - nu ville kunne anses for genopbygget, fortsat var totalskadet og at det krævede ny betaling af registreringsafgift at få bilen ud at køre. Dokumentation for bilen uden plader er fremgår af bilag 40. Oplysningen om registreringsafgiften fremgår af bilag 28 og bilag 33.

Til trods for denne oplysning valgte klageren at lade bilen gen-indregistrere i juni 2023. Skulle nævnet finde, at klageren har løftet bevisbyrden for, at selskabet bliver erstatningsansvarlig og at klageren har lidt et økonomisk dokumenterbart tab i den forbindelse, har klageren således ikke overholdt sin tabsbegrænsningspligt, hvilket bør lægges til grund.

Slutteligt anser selskabet det ikke for påregneligt, at klageren - på grund af selskabets afvisning af dækning – har mistet sit arbejde. Klageren har ikke dokumenteret denne påstand eller sit medfølgende tab.

Slutteligt har klageren fastholdt sine tidligere påstande, som selskabet allerede har forholdt sig til og som i øvrigt synes udokumenterede.

På denne baggrund fastholdes selskabets afgørelse i det fulde.

Klagerens vildfarelse om, at Tryg Forsikring har overtaget FDM, kan ikke føre til et andet resultat.

Selskabet påpeger, at klageren har fremlagt bilag 41-50, der er fortløbende ift. selskabets fremlagte bilag. Derfor har selskabet valgt at fortsætte bilagsrækkefølgen i romertal, for at undgå misforståelser. Selskabet har således til dato fremlagt bilag 1-40 samt bilag XLI (41)."

Klageren har i meddelelse af 2/10 2023 bl.a. anført:

"Jeg fastholder min påstande som er, at Tryg Forsikring har begået alvorlige fejl i forhold til gældende lovgivning, herunder Straffelovens § 123, § 296 og § 302, der vedrører økonomisk kriminalitet og potentielle strafferetlige sanktioner op til 8 års fængsel. Konkret hævder jeg, at der er blevet foretaget en fejlagtig afgiftsindkrævning på min bil, efterfulgt af salg til en udenlandsk part uden mit formelle samtykke.

Mine argumenter er som følger:

Overtrædelse af princippet om god tro og rimelighed: Jeg mener, at Tryg Forsikring har handlet i strid med dette princip, som forsikringsselskaber forventes at overholde.

Forkert behandling af mit krav: Jeg har oplevet mangelfuld behandling af mit krav, herunder utilstrækkelig undersøgelse, forsinkede afgørelser og manglende udbetalinger i overensstemmelse med gældende forsikringsvilkår.

Dokumentation og bilag: Jeg har vedlagt dokumentation og bilag som bilag 37, bilag 47, bilag 48 og bilag 38, der støtter mine påstande om misligholdelse og fejlhåndtering fra Tryg Forsikring.

Manglende beskyttelse af mine interesser: Jeg mener, at Tryg Forsikring ikke har opfyldt deres pligt til at beskytte mine interesser som forsikringstager, men i stedet har handlet i deres eget tarv.

Jeg har også oplevet forsøg på at påvirke mine beslutninger til deres fordel, hvilket jeg finder uetisk og tvivlsomt.

Mine konsekvenser omfatter betydelige økonomiske tab som følge af denne sag, herunder ekstra omkostninger til alternativ transport, reparationer og registreringsafgift. Jeg har yderligere dokumentation, som jeg vil fremsende senere i sagen, for at dokumentere mine omkostninger. I tilfælde af uenighed ønsker jeg at få sagen prøvet for en domstol.

Min primære målsætning er at sikre, at Tryg Forsikring holdes ansvarlige for disse tab. Dette indebærer ikke blot økonomisk kompensation, men også passende sanktioner mod de involverede medarbejdere for at forhindre gentagelse af lignende hændelser i fremtiden.

Jeg ser frem til en fortsat dialog for at arbejde mod en retfærdig og tilfredsstillende løsning. Jeg tror på, at gennem samarbejde og enighed kan vi finde en løsning, der er rimelig og i overensstemmelse med loven."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

# Ankenævnet for Forsikring

22.

99447

Af politiets anmeldelsesrapport af 9/9 2021 fremgår bl.a.:

*"Anmeldelsesdato/klokkeslæt*

Onsdag den 08. september 2021 kl. 23.14

*Anm.måde*

Tlf.

...

*Kort beskrivelse af uheldet:*

Part 1, part 2 og part 3 kørte alle rundt i området ved ..., der er et industriområde, hvorunder der skete flere påkørsler parterne imellem, hvor kørsels- og hændelsesforløbet ikke kan klarlægges.

...

Under patruljetjeneste i dag onsdag d. 8. september 2021 i patrulje B0203 med pb. ... og jeg, blev vi af vagtcentralen kl. 2315 sendt til ..., hvor flere biler jagtede hinanden i et industriområde, og hvor der var forlyden om, at der var blevet afgivet skud fra en pistol.

Vi anlagde vest og kørte mod stedet.

Ved vores ankomst til stedet kl. 2329 observerede vi i krydset ... flere personer, som stod tæt ved to parkerede personbiler. Ca. 10 m. derfra ad ... holdt det endnu to personbiler. Personerne virkede alle meget oprørte og skræmte.

...

Jeg tog undersøgte de fire biler for personer, alle biler var tomme. Part 2 og part 3 's bil stod begge med motoren tændt og nøglen i tændingen.

Rids, vedlagt.

...

Gerningsstedet er krydset ... Krydset er oplyst af vejbelysning og der to kørebaner med færdsel i begge retninger på både ... Der er et stort græsareal i krydset nordlige hjørne mellem ... Krydset er beliggende i en byzone med 50 km/t hastighedsbegrænsning. Syd for ... ligger en skov, der grænser ud til ...

...

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at området omkring ... bar præg af, at der havde været vild kørsel med flere biler, idet der holdt tre personbiler med skader på både front og bag. Der var spor af vild kørsel i området, idet der var flere hjulspor i græsset rundt om ... og der lå vragrester fordelt ud på ... i en radius af cirka 100 m. fra krydset ...

Part 1 's bil havde skader på højre fordør, hele fronten og bagsmækken og havde mistet det forreste venstre dæk.

Part 2's bil var kørt ind i kanten af en skov og havde skader på fronten, begge sider og bagskærm. Der var friske skader med rød lak på bagsmækken, som formentligt stammede fra part 3 's bil.

Part 3 's bil havde skader på fronten, og havde tabt bagsmækken med påmonteret nummerplade. Der var ridser i lakken omkring begge hjulskærme, på kølerhjelm og over hele forruden.

Der var ingen skader på anmelder og vidnets bil.

...

Hundepatruljen gik spor efter den undløbne part 1, som kort tid efter blev fundet nogle hundrede meter væk fra krydset ... Han identificerede sig med navn og PNR som værende [modpart] PNR som anført.

Skønnet påvirket af euforiserende stoffer, skræmt, men egnet til afhøring.

Part1, [modpart] forklarede kort, at han var blevet påkørt bagfra af en stor bil, som efterfølgende havde jagtet ham, hvorfor han var flygtet fra stedet til fods.

Part 1 blev tilset i ambulancen og efterfølgende kørt til tjek på ... Skadestue. B0205 med pa. ... og pb. ... sigtede efterfølgende part 1 for følgende

Kørsel i frakendelsestiden under jr.nr. ...

Stjålne nummerplader under jr.nr. ...

Knivloven under jr.nr. ...

Lov og euforiserende stoffer under jr.nr. ...

Ud fra de spor og skader på køretøjerne, samt afhøringerne af parterne, var det ikke muligt at kortlægge kørselsforløbet for de enkelte parter før, under og efter påkørslerne."

Af politiets afhøring af familiemedlem 1 af 9/9 2021 fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at han var sammen med sin [familiemedlem], [familiemedlem 2] tidligere på aftenen. Afhørte [familiemedlem 2] holdt krydset ..., hvor afhørte bemærkede, at der var en maskeret mand, som løb hen imod afhørtes bil. Afhørte blev meget bange og skreg, 'kør, kør'. Afhørte

beskrev manden som værende:

A: Mand, iført mørkt tøj og maskeret.

Kan ikke genkendes.

Afhørte bemærkede, at den maskede mand var steget ud af en [bil 1] og havde sin hånd rundt om noget som lignede en pistol. Adspurgte var afhørte ikke 100% sikker på, at det var en pistol, men oplyste, at det lignede en pistollignende genstand.

Føreren var også gået ud af den [bil 1] og beskrives som værende:

B: [kendetegn]

Kan genkendes in natura og efter foto.

Adspurgte forklarede afhørte, at han ikke vidste hvorfor nogen skulle true ham eller [familiemedlem 2] med en pistol. Afhørte forklarede, at han lige var blevet ... og arbejdede hos ..., hvilket er en ... virksomhed.

Afhørte forklarede endvidere, at de kørte hjem til [familiemedlem 2] for at evakuere familien, idet de var bange for, at nogen måske ville gøre dem noget ondt. [Familiemedlem 2's] kone og børn pakkede sine ting og kørte hjem til [familiemedlem 2's] [familiemedlem]. Afhørte og [familiemedlem 2] blev på stedet og fik låst af inden de kørte til [by], hvor de begge arbejdede.

Afhørte forklarede, at han på motorvejen bemærkede en [bil 1] samt en [farve] bil, som fulgte hinanden. Afhørte forklarede, at han overhalede bilerne og blev herefter selv overhalet af dem. Afhørte havde på fornemmelsen, at de fulgte hinanden, idet de kørte så tæt og kørte også af ved samme afkørsel, som afhørte gjorde.

Afhørte forklarede, at han kørte af ved afkørslen ved .... Afhørte forklarede at han var på vej hen til adressen ..., men blev pludselig forhindret af en [bil 1], som holdt på tværs af vejen, hvorfor afhørte ikke kunne køre forbi. Afhørte blev meget bange hvorfor han bakkede ud på hovedvejen og skyndte sig væk.

Afhørte kunne nu se i bakspejlet, at han blev forfulgt af to biler. Afhørte ringede til alarmcentralen og til familien, som var på arbejde på [adresse].

Afhørte forklarede, at han blev forfulgt og var bange for, at det hele havde noget med hændelsen af gøre på [anden adresse].

Afhørte forklarede, at han blev forsøgt påkørt af den [bil 1] flere gange, men blev ikke påkørt. Afhørte forklarede, at der i og omkring krydset ... skete flere påkørsler, men dette kunne afhørte ikke komme nærmere ind på. Afhørte kunne ikke beskrive påkørslerne eller oplyse hvem der havde påkørt hvem. Afhørte var meget bange og kunne ikke huske det meste af hændelsen ude på stedet.

Afhørte forklarede, at han bemærkede at der efter færdselsuheldet løb en mand fra den [bil 1]. Han havde en mørk genstand i hånden, som kunne ligne en pistol. Afhørte løb kortvarigt efter personen, men stoppede kort efter."

Af politiets afhøring af modparten af 9/9 2021 fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede i første omgang, at han var fuldstændig uforstående overfor, hvorfor han skulle jagtes af de andre implicerede i uheldet.

Han forklarede nærmere, at han i den [bil 1] med stjålne nummerplader, var på vej til sin højgravide kæreste i ... på ...

Bilen tilhørte ham selv, men den var u-indregistreret og da han skulle 'bruge' den til transport, havde han stjålet nogle nummerplader tidligere på dagen.

Han forklarede, at han op til uheldstidspunktet kort forinden var kørt fra sin [familiemedlems] bopæl i ... grunden til han kørte den vej var, at han kunne undgå store veje og derved havde mindre risiko for at møde politiet, når han skulle køre til kæresten.

Da han var nået til hovedvejen ved ..., så han kort før han skulle dreje mod ..., at der bagfra kom 4 biler og mindst to af dem havde skarpe xenon -lys, så han frygtede at det var politiet.

Bilerne kørte med stor hastighed efter ham og kort efter han svingede til højre ad ..., blev han påkørt

bagfra af en af bilerne, som han registrerede var [farve].

Der var også en større [bil 2], der pludselig kørte frem og påkørte ham.

Han gik i panik og var meget bange og kort efter mistede han herredømmet over sin bil og kørte på tværs af kørebanen og ramte ind i et lille træ i vejsiden.

Han var nu så bange og sikker på han skulle dø. Han sprang ud af bilen og da han kom ud og lidt væk fra bilen, blev han ramt bagfra af den store [bil 2], så han trimlede om på asfalten.

Han kom på benene og løb alt hvad han kunne væk fra stedet og han kunne se, at der var mindst 3 personer, der var sprunget ud af de andre biler, som han kun kunne beskrive som: [bil 2], to [farve], måske en [bilmærke] Og en ældre [farve] bil, måske en [bilmærke].

Der var også nogen der kørte efter ham, for han kunne høre dæk hvine.

Han hørte en mandestemme råbe: 'der er han, det er ham' og så spurtede han alt hvad han kunne, til trods for at han havde slået sine ben ved påkørslen. Han var sikker på at det var adrenalin, der gjorde, at han overhovedet kunne løbe, så bange var han.

Han løb gennem noget krat og kunne mærke han rev sine hænder og jakke, ligesom han væltede rundt i grene og buskads.

Han løb ud på en mark på den anden side af det krat han løb rundt i og her kunne hans ben ikke mere og han faldt sammen.

Han var så panisk og bange, at han blot kravlede videre og efter lidt tid, hvor han kravlede, fik han øje på en lastbilchauffør, der holdt ved et firma længere nede af den vej han nu kunne se."

Af politiets afhøring af familiemedlem 3 af 9/9 2021 fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at hun var på arbejde på adressen, ... Afhørte forklarede, at hun blev telefonisk kontaktet af sin [familiemedlem], [familiemedlem 1] som blev forfulgt af to personbiler i nærheden af ovenstående adresse.

Afhørte forklarede, at hun var på arbejde med sin [familiemedlem], [familiemedlem 4]I hvorfor de gik ud på parkeringspladsen og kørte ud, for at kigge efter [familiemedlem 1] i hver sin bil. Afhørte kørte i en [klagerens bil] og [familiemedlem 4] i en [bilmærke]

Afhørte forklarede, at de kørte ned i krydset, ... Afhørte kunne nu ikke huske hvad der skete i forbindelse med færdselsuheldet. Afhørte forklarede, at der var en bil, [bilmærke og registreringsnummer], som påkørte afhørte flere gange.

Afhørte forklarede endvidere, at [bilen] påkørte også hendes [familiemedlem], [familiemedlem 4] som kørte i en [bilmærke].

Afhørte kunne ikke forklare hændelsesforløbet, idet det hele gik stærkt, men forklarede, at de kørte rundt i området og blev flere gange påkørt af køretøjet, [bilen]

Adspurgte hvordan færdselsuheldet var sket, hvorfor køretøjerne holdt som de gjorde eller hvor de havde kørt henne, forklarede afhørte, at hun ikke kunne huske andet end at hun blev påkørt flere gange og de havde kørt rundt i området. Afhørte havde fornemmelsen af, at føreren af [bilen] ville hendes familie noget ondt, men kunne ikke uddybe det.

Afhørte oplyste, at der var endnu en [farve] bil som fulgte efter dem, som var kørt fra stedet efter færdselsuheldet.

Afhørte vidste ikke hvem føreren af den bil var og kunne ikke beskrive bilen nærmere.

Afhørte blev gjort bekendt med politiets gerningsstedsundersøgelse, hvor det sås, at [bilen] havde lakskader fra afhørtes køretøj på den bagerste kofanger. Afhørte forklarede hertil, at hun ikke kunne huske hvad der var sket i forbindelse med færdselsuheldet, idet hun var meget bange for, at der var sket hendes [familiemedlem] noget.

Afhørte forklarede, at hun efter det sidste uheld huskede, at part 1 løb ud af sin bil og pegede med en pistol på afhørte og hendes [familiemedlemmer]. Afhørte kunne ikke komme dette nærmere, men var sikker på, at part 1 havde en pistol på sig."

Af politiets afhøring af familiemedlem 4 af 9/9 2021 fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at han var på arbejde på adressen, ... Afhørte blev bekendt med, at hans [familiemedlem], [familiemedlem 1] og [familiemedlem], [familiemedlem 2] blev forfulgt af to biler i nærheden af deres arbejdsplads.

Afhørte forklarede, at han kørte ned i krydset ... og bemærkede, at der var tre køretøjer, en [bilmærke], en [farve] bil samt en [bil 1]. Afhørte forklarede, at den [bil 1] forsøgte flere gange at påkøre afhørte og afhørtes [familiemedlem], som kørte i en [klagerens bil].

Afhørte forklarede, at han ikke kunne huske hvor de havde kørt henne og hvordan påkørslerne var sket. Afhørte forklarede, at han også havde kørt rundt i området og blevet forsøgt påkørt adskillige gange, hvilket afhørte ikke kunne uddybe.

Afhørte forklarede, at en mand løb fra [bilen]."

Af politiets afhøring af familiemedlem 2 af 9/9 2021 fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at han var passagerer i [bilmærke]..., i forbindelse med at de blev forfulgt.

Afhørte forklarede, at han ca. kl. 21 holdt i krydset ... Afhørte hørte pludseligt, at [familiemedlem 1] råbte 'kør kør', hvorfor han blev forskrækket. Afhørte forklarede, at han kiggede til venstre og

kunne se, at der var en person, som var maskeret og på vej direkte hen til afhørtes bil. Afhørte oplyste, at manden havde sin hånd ved buksekanten og holdt om en genstand, som kunne være en pistol. Afhørte beskrev manden som værende:

...

Manden var formentlig steget ud af en bil, som holdt på ..., i nordlig retning.

Føreren af køretøjet gik også ud af bilen og på vej mod afhørtes bil. Afhørte beskrev ham som værende:

...

Adspurgte forklarede afhørte, at han havde anmeldt benzin/diesel tyveri, hvor der var blevet stjålet et benzinkort og herefter stjålet benzin/diesel for mere end 180.000. Gerningsmanden skulle være ..., hvorfor afhørte tænkte, at det formentlig havde været i den forbindelse han blev truet. Afhørte ønskede ikke at udtale sig om gerningsmanden.

Afhørte blev bange og kørte hurtigt fra stedet. Afhørte kørte direkte hjem til bopælen, hvor hans børn og kone var. Afhørte forklarede, at de fik pakket deres ting og kørte herefter hjem til afhørtes [familiemedlem]. Afhørte forklarede, at han kort tid efter kørte til [by] sammen med [familiemedlem 1] hvor de arbejdede.

Afhørte forklarede, at han bemærkede to biler, en [bil 1] og en [farve bil] bil, på motorvejen, som skilte sig ud i deres kørselsmønster. Afhørte skønnede, at de fulgtes ad, idet de lå meget tæt op ad hinanden og kørte af ved samme afkørsel som afhørte.

Afhørte forklarede, at den [bil 1] blokerede for vejen, hvorfor [familiemedlem 1] blev bange og bakkede. [Familiemedlem 1] kørte herefter hurtigt fra stedet og ringede til sin mor. Afhørte forklarede, at han ringede til alarmcentralen og oplyste dem om, at de blev jagtet af to personbiler.

Afhørte forklarede, at de kørte fra stedet og kunne konstatere, at de blev jagtet af en eller to biler.

Afhørte forklarede, at i krydset ... skete der en påkørsel. Afhørte forklarede, at der var et kæmpe kaos og [bil 1] forsøgte at påkøre både afhørte, hans [familiemedlem] og hans [familiemedlem].

Afhørte forklarede, at han bemærkede endnu en [farve] bil på stedet, som også fulgte efter afhørte, men kunne ikke beskrive den yderligere.

Afhørte forklarede, at der havde været flere påkørsler på stedet og vidste ikke hvorfor han blev jagtet, men tænkte, at det formentlig havde noget med hændelsen tidligere på aftenen at gøre"

Af skadesanmeldelse af 19/9 2021 fremgår bl.a.:

## "Hvordan skete tyveriet?

Bilen står ved min [familiemedlem 3's] arbejdsplads.

Hun træder ud af bilen for at tale med en, hvor der er nogen der løber hen til bilen og kører med den. Senere finder vi ud af at bilen bliver brugt til en biljagt og nogen bliver anholdt for det efterfølgende. Jeg har talt med politi og de lovede mig at de vender tilbage med en sags nummer som jeg kan sende til jer.

## Er der optaget politirapport af politiet, der var til stede på uheldsstedet?

Nej."

# Ankenævnet for Forsikring

28.

99447

Af familiemedlem 3's udfyldte tro- og loveerklæring af 7/12 2021 fremgår bl.a.:

**"Udfyld venligst med en detaljeret beretning af begivenhederne omkring skaden.**

**Begynd venligst fra da du lånte køretøjet [klagerens bil], af din [familiemedlem] [klageren] d. 09. september 2021, og skriv så udførligt som muligt hvad der skete, indtil du kontaktede os. Hvis du har behov for mere plads, er du velkommen til at vende siden om og fortsætte evt. på et nyt stykke papir.**

Det var således at jeg så nogle biler med flere ukendte personer så jeg blev bange og stak af. Jeg busker at jeg hoppede ind i [klagerens] bil og kørte væk. Efterfølgende fandt jeg bilen ind i et område med træer. Jeg var i panik og kan ikke buske så meget, da jeg i situationen frygtede for mit liv."

Af selskabets e-mail af 4/10 2021 til ophuggeren fremgår bl.a.:

"Vi accepterer hermed Deres tilbud stort kr. 38.000,00 for bilen, hvortil kommer formidlings- og administrationsgebyr kr. 570,00 plus moms (25%) heraf.

Der tillægges således ikke moms til tilbudsbeløbet, da overdragelsen ikke er momspligtig.

Bemærk: Der har IKKE været momsrefusion på køretøjet/genstanden - salget foretages efter brugtmomsordningen.

BEMÆRK: Bilen kan endnu ikke frigives af selskabet, så ophug, genopbygning eller videresalg må IKKE påbegyndes, før De har modtaget skriftlig besked herom.

Når sagen kan frigives vil De modtage besked via ... MailPortal, som samtidigt vil indeholde et link til BetalingsPortalen, hvortil De så skal indbetale med de sædvanlige 2 arbejdsdages frist.

Bilen bedes afhentet hurtigst muligt og senest om 2 arbejdsdage på adressen...!

Af politiets brev af 10/10 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Politiet har den 06/10 -2021 modtaget en anmeldelse om Brugstyveri af reg. personbil begået den

08/09-2021 -23.00 til 08/09 -2021 - 23. 10 fra ...

Følgende køretøj er registreret på sagen: [klagerens registreringsnummer]."

Af e-mail af 15/3 2022 fra FDM til selskabet fremgår bl.a.:

"Vores medlem har oplyst, at hans køretøj er blevet erklæret totalskadet, men at han har ikke fået taksatorrapporten. Jeg tænker, at det må bero på en misforståelse/fejl.

Er det evt. muligt for jer at sende taksatorrapporten, så vi kan hjælpe medlemmet med vurdering af sagen?"

# Ankenævnet for Forsikring

29.

99447

Af e-mail af 27/10 2022 fra FDM til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi skal hermed vende tilbage til [klagerens] sag hos FDM, ovennævnte skadesnummer.

Vores medlem har meddelt os, at han har ladet den i sagen omhandlede bil undergå registrerings-syn, hvor bilen blev godkendt under anmærkninger, se vedhæftede.

Vores medlem har anført, at bilen ikke vil kunne blive godkendt uden anmærkninger i forbindelse med syn, såfremt bilen var totalskadet, og vi skal på denne baggrund og på vegne af vores medlem venligst anmode om en revurdering af jeres beslutning om at lade den i sagen omhandlede bil totalskade.

Måtte ovenstående give anledning til spørgsmål, står undertegnede til rådighed, men i øvrigt imødeser vi jeres endelige stillingtagen."

Af taksatorrapport af 4/10 2021 fremgår bl.a.:

"HANDELSVÆRDI: 130.000

REP. GRÆNSE: 97.500

...

|                                       |            |             |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| ARBEJDSLØN                            |            | 6760,00 KR  |
| ARB.LØN HULRUMSKONSERVERING           | 208,00     |             |
| DIVERSE I ALT                         | 208,00 --> | 208,00 KR   |
| RESERVEDELE                           |            | 23398,27 KR |
| LAK                                   |            | 6154,61 KR  |
| MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0% |            | 178,18 KR   |
| MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4%    |            | 94,64 KR    |
| MOMSPLIGTIG                           |            | 36793,70 KR |
| MOMS 25,00%                           |            | 9198,43 KR  |
| IALT INCL. MOMS                       |            | 45992,13 KR |

- F O R B E H O L D -

SKADEN ER OPGJORT MED FORBEHOLD FOR FORSIKRINGSSELSKABETS ERSTATNINGSPLIGT.

T O L D S A G

T O T A L S K A D E

REPARATIONEN KAN IKKE FINDE STED FOR SELSKABETS REGNING

...

|                                            |                                    |        |
|--------------------------------------------|------------------------------------|--------|
| ARBEJDSBESKRIVELSE / OMFANG 1 TIME = 10 AE |                                    |        |
| 21 43 19ZAX)                               | LADELÜFTKØLER AF-/PÅMONTERING 3,0  | 156,00 |
|                                            | (LÅSEPLADE LØSNET)                 |        |
| 50 38 19 50                                | LÅSEPLADE FOR AF-/PÅMONTERING 13,0 | 676,00 |
|                                            | (KOFANGERAFTÆKNING AFMONTERET)     |        |

# Ankenævnet for Forsikring

30.

99447

|               |                                          |         |
|---------------|------------------------------------------|---------|
|               | INKL: LYDISOLERINGSPLADE AF-/PÅMONTERING |         |
|               | IKKE INKL: FORLYGTER JUSTERING OG        |         |
|               | KØLEMIDDEL AFTAPNING/PÅFYLDNING          |         |
| 66 05 19 00   | KØLERGRILL AF-/PÅMONTERING 2,0           | 104,00  |
| 66 05 55 70 K | ØLERGRILL UDSKIFTNING (AFMONTERET) 1,0   | 52,00   |
|               | INKL: MONTERDELE OVERFLYTNING            |         |
| 63 29 19 00)  | AFDÆKNING FORKOFANGER AF-/PÅMONT...      | 156,00  |
|               | (KØLERGRILL AFMONTERET)                  |         |
| 63 29 55 91   | AFDÆKNING FORKOFANGER UDSKIFTN...        | 572,00  |
|               | (AFMONTERET)                             |         |
|               | INKL: MONTERDELE OVERFLYTNING            |         |
| 63 29 41 50   | AFDÆKNING FORKOFANGER REPARATION 3,0     | 156,00  |
|               | (KOMB-ARB)                               |         |
|               | (4 HOLDERE PÅKLÆBNING)                   |         |
| 50 55 19 50   | FORSKÆRM V AF-/PÅMONTERING 5,0           | 260,00  |
|               | (KOFANGERAFDÆKNING AFMONTERET)           |         |
|               | INKL: HJUL, HJULKASSEDEL OG              |         |
|               | VANDOPSAMLINGSLISTE AF-/PÅMONTERING      |         |
| 50 34 19 50   | TVÆRSTIVER FOR AF-/PÅMONTERING ...       | 208,00  |
| 66 16 19 50   | HJULKASSEDEL H FOR AF-/PÅMONTERING...    | 52,00   |
|               | (HJUL AFMONTERET)                        |         |
| UN            | TVÆRSTIVER NE FOR AF-/PÅMONT...          | 104,00  |
| UN            | STIVER FORSKÆRM V AF-/PÅMONTERING...     | 104,00  |
| 50 55 51 50   | FORSKÆRM V TÆTNING (KOMB-ARB) 3,0        | 156,00  |
| 50 55 55 50   | FORSKÆRM V UDSKIFTNING (AFMONTERET)...   | 52,00   |
| 63 29 43 50   | AFDÆKNING FORKOFANGER BORING 3,0         | 156,00  |
|               | (KOMB-ARB)                               |         |
|               | (4 HULLER BORING)                        |         |
| 94 15 20 50   | BEGGE FORLYGTER AF-/PÅMONTERING 2,0      | 104,00  |
|               | (FORKOFANGERAFDÆKNING AFMONTERET)        |         |
|               | IKKE INKL: FORLYGTER JUSTERING           |         |
| 94 15 16 00   | FORLYGTE INDSTILLING 3,0                 | 156,00  |
| 55 22 19 00   | MOTORHJELM AF-/PÅMONTERING 5,0           | 260,00  |
| 70 17 19 00   | ISOLERING MOTORHJELM AF-/PÅMONT...       | 104,00  |
| 94 64 16 00   | TÅGELYGTE INDSTILLING 2,0                | 104,00  |
| 23 25 19 33   | LUFTFILTER AF-/PÅMONTERING 4,0           | 208,00  |
| 19 20 19 83   | KØLERBLÆSERHUS AF-/PÅMONTERING 3,0       | 156,00  |
| 19 70 19 33)  | KØLER AF-/PÅMONTERING 4,0                | 208,00  |
| 19 70 55 50   | KØLER UDSKIFTNING (AFMONTERET) 3,0       | 156,00  |
|               | INKL: MONTERDELE OVERFLYTNING            |         |
| 87 50 19 50   | KONDENSATOR AF-/PÅMONTERING 5,0          | 260,00  |
|               | (LÅSEPLADE LØSNET)                       |         |
|               | (AFDÆKNING FORKOFANGER AFMONTERET)       |         |
|               | IKKE INKL: KØLEMIDDEL AFTAPNING/         |         |
|               | PÅFYLDNING                               |         |
| 87 03 17 00   | KØLEVÆSKE AFTAPNING/PÅFYLDNING 5,0       | 260,00  |
| 0471          | FORKLAP REPARATION 20,0 *                | 1040,00 |
| 0742          | FORSKÆRM HØJRE REPARATION 15,0 *         | 780,00  |

# Ankenævnet for Forsikring

31.

99447

|                         |                                        |               |
|-------------------------|----------------------------------------|---------------|
| 4465                    | KONDENSATOR KONTROL                    |               |
| 7761                    | VANDKØLER KONTROL                      |               |
| 7789                    | ELEKTRISK BLÆSER V KONTROL             |               |
| 8745                    | LADELUFTKØLER KONTROL                  |               |
| ...                     |                                        |               |
| ARBEJDSTID/-BELØB IALT: |                                        | 130,0 6760,00 |
| ...                     |                                        |               |
| R E S E R V E D E L E   |                                        |               |
| ...                     |                                        |               |
| 0258                    | NR.PLADE F.STÆRK.FOR KNPL0             |               |
| 0259                    | BESLAG KENDETEGN FOR + 3AA 807 287 9B9 | 355,75        |
| 0283                    | (ALT.) FORKOFANGER GRUNDET             | 1558,70 *     |
| 0285                    | PY-LIST GITTER Ø M F 3AA 853 711 041   | 371,25        |
| 0286                    | PY-LIST GITTER N M F 3AA 853 551 A 041 | 371,25        |
| 0287                    | AFDÆK FORKOFANGER V 3AA 853 915 GRU    | 276,50        |
| 0288                    | AFDÆKN FORKOFANGER H 3AA 853 916 GRU   | 276,50        |
| 0289                    | PY-LIST LUFTGITT N F 3AA 853 101 041   | 371,25        |
| 0290                    | PY-LIST LUFTGITT Ø F 3AA 853 765 2ZZ   | 305,50        |
| 0291                    | PY-LIST LUFTGITT V F 3AA 853 763 C 2ZZ | 267,75        |
| 0292                    | PY-LIST LUFTGITT H F 3AA 853 764 C 2ZZ | 267,75        |
| 0293                    | DÆKKAPPE FORKOFANGER + 3AA 807 155...  | 134,50        |
| 0294                    | HOLDERSÆT PARK-HJ F 3AA 998 490        | 254,75        |
| 0297                    | PYNTEGITTER V F 3AA 853 665 D 9B9      | 402,50        |
| 0298                    | PYNTEGITTER H F 3AA 853 666 E 9B9      | 402,50        |
| 0299                    | PYNTEGITTER M F 3AA 853 677 C 9B9      | 509,00        |
| 0313                    | DÆKPLADE REFLEKTOR V 3AA 853 212 B 041 | 388,25        |
| 0314                    | DÆKPLADE REFLEKTOR H 3AA 853 212 B 041 | 388,25        |
| 0319                    | BESLAG YD.V.F-KOFANG 3AA 807 177 B     | 76,00         |
| 0320                    | BESLAG YD.H.KOFANG F 3AA 807 178 B     | 76,00         |
| 0329                    | FØRING FORKOFANGER V 3AA 807 183       | 97,25         |
| 0331                    | FØRING M FORKOFANGER 3AA 807 571       | 389,00        |
| 0339                    | (ALT.) TVÆRSTIVER FORKOFANG            | 495,00 *      |
| 0340                    | (ALT.) KOFANGERSTIVER F                | 1392,00 *     |
| 0341                    | FYLDNINGSPLADE V F 3AA 807 248 C       | 412,00        |
| 0342                    | FYLDNINGSPLADE H F 3AA 807 248 D       | 412,00        |
| 0346                    | MONT.DELE KOFANGER F 3C0 898 623       | 104,25        |
| 0391                    | FRONTSPOILER M + 3AA 805 903 B 9B9     | 870,00        |
| 0393                    | FRONTSPOILER V. + 3AA 805 902 9B9      | 152,50        |
| 0394                    | FRONTSPOILER H. + 3AA 805 904 9B9      | 158,50        |
| 0397                    | KUNSTSTOFPRIMER D 822 150 A1           | 70,67 ...     |
| 0398                    | APPLIKATOR D 009 500 25                | 30,50         |
| 0399                    | 2K-LIM SENSORER D 180 KU2 A1           | 297,50        |
| 0410                    | KØLERGRILL + 3AA 853 651 OQE           | 1851,00       |
| 0431                    | VW-EMBLEM F + 1T0 853 601 E ULM        | 251,25        |
| 0432                    | GITTER EMBLEM + 5K0 853 343 H81        | 115,50        |
| 0436                    | EMBLEM F 3AA 853 948 FXC               | 183,50        |
| 0637                    | (ALT.) TÅGELYGTE VENSTRE               | 878,00 *      |

# Ankenævnet for Forsikring

32.

99447

|                               |                                     |           |
|-------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| 0638                          | (ALT.) TÅGELYGTE HØJRE              | 878,00 *  |
| 0741                          | FORSKÆRM VENSTRE 3AA 821 021 B      | 1819,40 * |
| 0761                          | BESLAG FORSKÆRM V 3AA 821 141       | 182,00    |
| 0843                          | (ALT.) HJULKASSEDEL F V F           | 230,00 *  |
| 0844                          | (ALT.) HJULKASSEDEL F H F           | 230,00 *  |
| 04.10.2021 04.10.21 GK        |                                     |           |
| ...                           |                                     |           |
| .                             |                                     |           |
| 4465                          | (ALT.) KONDENSATOR                  | 1368,00 * |
| 4469                          | BESKYTTELSESGITTER 3C0 820 746      | 61,50     |
| 7761                          | (ALT.) VANDKØLER                    | 1241,00 * |
| 8745                          | (ALT.) LADELUFTKØLER                | 1294,00 * |
| 9588                          | LEDN-NET FORKOFANGER 3AA 971 095 AH | 830,00    |
| FORBRUGSMATERIALER FAST BELØB |                                     | 50,00     |
| -----                         |                                     |           |
| RESERVEDELE IALT:             |                                     | 23398,27" |

Af taksatorrapport af 4/10 2021 fremgår bl.a.:

|                                       |            |             |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| " ARBEJDSLØN                          |            | 13884,00 KR |
| ARB.LØN HULRUMSKONSERVERING           | 312,00     |             |
| DIVERSE                               | 75,00      |             |
| DIVERSE I ALT                         | 387,00 --> | 387,00 KR   |
| RESERVEDELE                           |            | 38177,24 KR |
| LAK                                   |            | 12827,57 KR |
| MILJØOMKOSTNING AF LAKMATERIALER 6,0% |            | 313,74 KR   |
| MILJØOMKOSTNING AF ARBEJDSLØN 1,4%    |            | 194,38 KR   |
| MOMSPLIGTIG                           |            | 65783,93 KR |
| MOMS 25,00%                           |            | 16445,98 KR |
| IALT INCL. MOMS                       |            | 82229,91 KR |

- F O R B E H O L D -

SKADEN ER OPGJORT MED FORBEHOLD FOR FORSIKRINGSSELSKABETS ERSTATNINGSPLIGT.

T O L D S A G

T O T A L S K A D E

REPARATIONEN KAN IKKE FINDE STED FOR SELSKABETS REGNING

...

ARBEJDSBESKRIVELSE / OMFANG 1 TIME = 10 AE

...

|             |                                             |        |
|-------------|---------------------------------------------|--------|
| UN          | NUMMERPLADE FOR AF-/PÅMONTERING 1,0         | 52,00  |
| 66 22 55 00 | AFDÆKNING FORDØR H N UDSKIFTNING 4,0        | 208,00 |
| UN          | HJULKASSEFORSTÆRKNING H I B UDSKIFTNING 7,0 | 364,00 |
| 57 51 19 00 | FORDØR H AF-/PÅMONTERING 3,0                | 156,00 |
|             | INKL: DØR JUSTERING                         |        |

# Ankenævnet for Forsikring

33.

99447

|               |                                                                                                                                                                                                                                                         |         |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 58 51 19 00   | BAGDØR H AF-/PÅMONTERING 3,0                                                                                                                                                                                                                            | 156,00  |
|               | INKL: DØR INDSTILLING                                                                                                                                                                                                                                   |         |
| 58 11 19 00   | DØRGREB H BAG AF-/PÅMONTERING 2,0                                                                                                                                                                                                                       | 104,00  |
| 70 73 19 00   | DØRBEKLÆDNING H BAG AF-/PÅMONT...                                                                                                                                                                                                                       | 156,00  |
| 64 68 19 00   | DØRSKRABELISTE H UDV ...                                                                                                                                                                                                                                | 104,00  |
| 51 90 19 00)  | BEKLÆDNING BUNDPLADE V AF-/PÅMONT...                                                                                                                                                                                                                    | 52,00   |
| 51 90 19 00)  | BEKLÆDNING BUNDPLADE H AF-/PÅMONT...                                                                                                                                                                                                                    | 52,00   |
| 51 90 19 00)  | BEKLÆDNING BUNDPLADE LØSNES/FASTGØR...                                                                                                                                                                                                                  | 156,00  |
| 66 76 19 50   | HJULKASSEDEL V BAG AF-/PÅMONTERING 2,0                                                                                                                                                                                                                  | 104,00  |
|               | (HJUL AFMONTERET)                                                                                                                                                                                                                                       |         |
| 53 55 53 10   | SIDE H DELE AFMONTERING 19,0                                                                                                                                                                                                                            | 988,00  |
|               | INKL: BAGLYGTER, KOFANGERAFFDÆKNING, HJULKASSEDEL, SIDEBEKLÆDNING, SÆDEHYNDE/RYGLÆN, DØRTRINSLISTE INDV, BAGKLAP, C-STOLPEBEKLÆDNING, BAGAGERUMSAFFDÆKNING, SIKKERHEDSSELE, FØRINGER BAGAGERUMSAFFDÆKNING, SIDERUDE OG BAGAGERUMSBEKLÆDNING AFMONTERING |         |
| 53 55 55 10   | SIDE H UDSKIFTNING 68,0                                                                                                                                                                                                                                 | 3536,00 |
| 53 55 59 10   | SIDE H DELE MONTERING 29,0                                                                                                                                                                                                                              | 1508,00 |
|               | INKL: AFMONTEREDE DELE MONTERING, EVT UDSKIFTNING, LYGTER KONTROL                                                                                                                                                                                       |         |
| 53 10 55 60   | OPHÆNGSPLADE H BAG UDSKIFTNING 7,0                                                                                                                                                                                                                      | 364,00  |
|               | (KOMB-ARB)                                                                                                                                                                                                                                              |         |
| 53 14 55 60   | DÆKPLADE H BAG UDSKIFTNING (KOMB) 9,0                                                                                                                                                                                                                   | 468,00  |
| 94 31 55 50   | BAGLYGTE H UDSKIFTNING (AFMONTERET) ...                                                                                                                                                                                                                 | 52,00   |
| 94 31 55 50   | BAGLYGTE H I UDSKIFTNING (AFMONTERET) ...                                                                                                                                                                                                               | 52,00   |
| 55 59 55 70   | BAGKLAP UDSKIFTNING (AFMONTERET) ...                                                                                                                                                                                                                    | 1300,00 |
|               | INKL: SAMTLIGE DELE AF-/PÅMONTERING AFDÆKNING BAGKOFANGER UDSKIFTNING ...                                                                                                                                                                               | 468,00  |
| 63 69 55 63   | (KOFANGERAFFDÆKNING AFMONTERET)                                                                                                                                                                                                                         |         |
|               | INKL: PYNTELISTER, SPOILER OG SENSORER PARKERINGSHJÆLP AF-/PÅMONTERING                                                                                                                                                                                  |         |
| 63 69 41 50   | AFDÆKNING BAGKOFANGER REPARATION 3,0                                                                                                                                                                                                                    | 156,00  |
|               | (KOMB-ARB)                                                                                                                                                                                                                                              |         |
|               | (4 HOLDERE PÅKLÆBNING)                                                                                                                                                                                                                                  |         |
| 63 69 43 50   | AFDÆKNING BAGKOFANGER BORING 3,0                                                                                                                                                                                                                        | 156,00  |
|               | (KOMB-ARB)                                                                                                                                                                                                                                              |         |
|               | (4 HULLER BORING)                                                                                                                                                                                                                                       |         |
| UN            | FORST TÆTNINGSKANAL H B UDSKIFTN ...                                                                                                                                                                                                                    | 364,00  |
| 53 36 55 60   | DÆKPLADE H BAG UDSKIFTNING ...                                                                                                                                                                                                                          | 572,00  |
| 44 12 55 50 F | ÆLG/DÆK H BAG UDSKIFTNING 3,0                                                                                                                                                                                                                           | 156,00  |
|               | (HJUL AFMONTERET)                                                                                                                                                                                                                                       |         |
|               | INKL: DÆK AF-/PÅMONTERING VENTIL PÅMONTERING OG HJUL AFBALANCERING                                                                                                                                                                                      |         |
| 66 90 19 50   | TRÆKTØJ AF-/PÅMONTERING 7,0                                                                                                                                                                                                                             | 364,00  |
|               | (KOFANGERAFFDÆKNING AFMONTERET)                                                                                                                                                                                                                         |         |
| UN            | EKSTRAARBEJDE TRÆKTØJ 3,0                                                                                                                                                                                                                               | 156,00  |

# Ankenævnet for Forsikring

34.

99447

|                               |                                                               |           |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 1752                          | DØR H F N REPARATION 10,0                                     | * 520,00  |
| 4012                          | LÆNGDEVANGE H.BAG. REPARATION 20,0                            | * 1040,00 |
| 3221                          | VISKERMOTOR B KONTROL                                         |           |
| 9552                          | FÆLG HØJRE BAG KONTROL                                        |           |
| ...                           |                                                               |           |
| ARBEJDSTID/-BELØB IALT: 267,0 |                                                               | 13884,00  |
| 51 01 75 00)                  | KARROSSERIDEL HULRUMSKONSERVERING ...                         | 104,00    |
| 51 01 75 50                   | FORDØR H HULRUMSKONSERVERING 1,0<br>(KOMBINATION SARBEJDE)    | 52,00     |
| 51 01 75 50                   | BAGDØR H HULRUMSKONSERVERING 1,0<br>(KOMBINATION SARBEJDE)    | 52,00     |
| 51 01 75 50                   | LÆNGDEVANGE H BAG HULRUMSKONSERV...<br>(KOMBINATION SARBEJDE) | 52,00     |
| 51 01 75 50                   | BAGKLAP HULRUMSKONSERVERING 1,0<br>(KOMBINATION SARBEJDE)     | 52,00     |
| 1000                          | Hulrums beskyt. H. bagskærm"                                  |           |

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

## "5.5 Lånebil Ekstra

...

### Forsikringen dækker

Ved en dækningsberettiget kaskoskade dækker forsikringen en lånebil

...

- hvis din bil bliver totalskadet, se pkt. 5.5.2.

...

Desuden dækker forsikringen lånebilens selvrisikoforsikring, hvis den opkræves af biludlejer, se pkt. 5.5.4.

Vi stiller en lånebil til rådighed indenfor 48 timer fra det tidspunkt, hvor vi har accepteret at dække kaskoskaden. Der kan dog gå længere tid, hvis lånebilen skal monteres med ekstraudstyr, se under

Lånebil ved bilferie, pkt. 5.5.3.

...

Bilen skal afleveres senest 10 dage fra kontanterstatning er udbetalt af os ved totalskade, tyveri eller 2 dage efter hjemkomst fra ferie. Dækningsperioden kan i alle tilfælde maksimalt udgøre 35 sammenhængende dage fra du modtager lånebilen. Aflevering sker på det servicekontor, du har aftalt med udlejer.

...

Tryk forbeholder sig ret til at yde erstatning for dækningsperioden i form af et kontant beløb, hvis det ikke er muligt at fremskaffe en lånebil. Erstatningen udgør 500 kr. pr. dag, dog maksimalt 15.000 kr.

...

### 5.5.2 Totalskade af bilen

Hvis bilen totalskades dækker vi en lånebil, indtil kontanterstatning er udbetalt. Lånebilen skal afleveres senest 10 dage efter erstatningen er udbetalt af os.

# Ankenævnet for Forsikring

35.

99447

Dækningsperioden kan maksimalt udgøre 35 sammenhængende dage, fra du modtager låne bilen. Du har op til 100 km fri kørsel pr. døgn. Kørsel derudover skal du selv betale direkte til biludlejer.

Nævnet har fået forelagt klagerens udaterede fotografi af bilens kabine, hvor anlægget ses at mangle.

## **Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte den 19/9 2021, at hans bil var blevet skadet under brugstyveri. Selskabet afmeldte bilen ved motorregisteret den 28/9 2021. Den 4/10 2021 erklærede selskabets taksator bilen for totalskadet og samme dato solgte selskabet bilens rester på auktion til en ophugger for 38.000 kr. + moms. Selskabet informerede ophuggeren om, at bilen endnu ikke var frigivet og derfor ikke måtte videresælges.

Den 5/10 2021 solgte ophuggeren bilens rester til udlandet for 46.600 kr. Opkøberen i udlandet påbegyndte udbedring af skaderne. Den 10/1 2022 afviste selskabet at dække den totalskadede bil med henvisning til, at klageren ikke havde bevist, at der var sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Den 13/1 2022 tilbød selskabet klageren at sælge bilens rester, og bad klageren om alternativt at afhente sin bil. Den 31/1 2022 bad klageren om at få udleveret sin bil. Den 2/2 2022 tilbagekøbte ophuggeren bilen fra den udenlandske opkøber for 67.066,20 kr., hvorefter bilen den 9/2 2022 blev udleveret til klageren. Den 25/10 2022 fik klageren registreringssynet bilen uden anmærkninger. Den 6/6 2023 blev bilen indregistreret på ny.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har totalskadet bilen og afmeldt den ved motorregisteret uden hans samtykke. Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke stillede en lånebil til rådighed. Klageren kræver erstatning på 84.000 kr. for omkostninger til ny registreringsafgift og erstatning svarende til omkostninger til lånebil i de måneder, hvor klageren var uden bil. Klageren har anført, at bilens skader ifølge en mekaniker kunne udbedres for max. 20.000-30.000 kr., hvilket er under 15 % af bilens handelsværdi. Klageren har anført, at taksatoren totalskadede bilen på grund af kosmetiske fejl. Skaderne var begrænset til kofanger, tågelygter og mindre

buler. Der var ingen mekaniske fejl og karrosseriet fejlede ikke noget. Derfor kunne bilen godt udbedres uden at blive totalskadet. Klageren har anført, at bilen blev godkendt ved registreringssynet i oktober 2022, hvilket tyder på, at den ikke var totalskadet. Klageren har med henvisning til et fotografi af bilens kabine anført, at da han fik bilen tilbage, manglede den et anlægssystem samt flere andre værdifulde genstande, ledninger, og forskellige sensorer, herunder også i kofangeren. Klageren har anført, at selskabet tilbageholdt oplysninger om, at bilen var videresolgt og forsøgte at presse klageren til at sælge bilen. Selskabets sagsbehandling har medført, at han har været uden bil i 1 år og 8 måneder. Klageren har anført, at den manglende lånebil har medført store konsekvenser for hans privatliv. Han har måtte cykle og tage offentlig transport, og han har mistet sit job og tid med sin familie.

Selskabet har anført, at de samlede omkostningerne til udbedring af skaderne på bilen overstiger 75% af bilens værdi, hvorfor bilen er meldt totalskadet på korrekt grundlag.

Selskabet er forpligtet til på vegne af skat at registrere bilen som totalskadet og inddrage bilens nummerplader, hvis omkostningerne til genopbygning overstiger 75% af bilens handelsværdi jf. registreringsafgiftslovens § 7. Dette gør sig ligeledes gældende, selvom skaden ikke bliver erstatet af selskabet jf. bekendtgørelse nr. 1030 af 25/05/2021 om registreringsafgift § 20. Det er selskabet, der opgør handelsværdien, der er fastsat til genanskaffelsesprisen for motorkøretøjet, inkl. afgift, umiddelbart før uheldet under hensyn til alder, antal kørte kilometer, vedligeholdelsesstand og slitage jf. registreringsafgiftslovens § 7, stk. 2 samt størrelsen af udgifterne til udbedring, hvor disse skal opgøres på baggrund af bruttopriser på nye reservedele jf. registreringsafgiftslovens § 7 stk. 3. Begge desuden jf. bekendtgørelse nr. 1030 af 25/05/2021 om registreringsafgift § 19, stk. 2. Selskabet har anført, at den udenlandske opkøber næsten nåede at genopbygge bilen, inden ophuggeren tilbagekøbte den. Dette er afspejlet i tilbagekøbsprisen på 67.066,20 kr., der er 20.466,20 kr. højere, end salgsprisen, som ophuggeren selv betalte. Selskabet har anført, at der er formodning for sig, at klageren selv har foretaget den resterende del af genopbygningen af bilen, således at klageren – 8 måneder efter afhentning – kunne få bilen registreringssynet uden anmærkninger. Selskabet har for så vidt angår erstatning for

manglende lånebil anført, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet ansvarspådragende, eller at klageren har lidt et økonomisk tab. Selskabet har anført, at selskabet har fulgt normal procedure og har taget forbehold for videresalg overfor ophuggeren efter almindelig praksis. Det kan ikke lægges selskabet til last, at ophuggeren ved en fejl videresolgte bilen. Selskabet har anført, at bilen på grund af den delvise genopbygning har fået en højere værdi, og at klageren derfor er stillet langt bedre, end han erstatningsretligt er berettiget til. Selskabet har anført, at tort ikke er omfattet af dansk rets almindelige erstatningsretlige regler og principper. Selskabet har anført, at den længere sagsbehandlingstid op til afgørelsestidspunktet er begrundet i klagerens manglende efterlevelse af selskabets anmodninger. Selskabet har beklaget, at der gik 27 dage, fra selskabet afviste dækning, til klageren kunne få udleveret bilen. Selskabet har anført, at cykeltransport i sig selv ikke har medført en omkostning for klageren. Omkostningen til offentlig transport kan ikke anses for et tab, da klageren ville have haft tilsvarende transportomkostninger i form af brændstof og vedligeholdelse, såfremt han havde haft bilen i behold og den kunne anvendes.

Af taksatorrapporterne af 4/10 2021 fremgår, at bilens handelsværdi før skaden blev vurderet til 130.000 kr. og udbedringsudgifterne til samlet 128.222,04 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning, herunder dækning for lånebil, under henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet henviser til oplysningerne i bl.a. politirapporten om, at skaderne opstod i forbindelse med en biljagt med flere implicerede biler, at det er ganske uklart, hvad der forårsagede biljagten og hvad der skete under biljagten, og at der fremgår en række oplysninger om kørsel og adfærd, der umiddelbart understøtter, at skaderne på den forsikrede bil er fremkaldt ved en adfærd, der mindst kan betragtes som groft uagtsom.

Spørgsmålet er herefter om selskabet på andet grundlag kan pålægges at udbetale erstatning til klageren ud over den foretagne tilbagelevering af klagerens bil.

Det fremgår af registreringsafgiftslovens § 7, stk. 1, at der skal betales ny registreringsafgift af køretøjer, hvor udgiften inklusive moms til fuldstændig udbedring af færdselsskader mv. overstiger 75 pct. af handelsværdien før uheldet. Det fremgår af § 7, stk. 2 og 3, at det er forsikringsselskabet, der opgør handelsværdien før skaden og udbedringsudgifternes størrelse, og at der ved opgørelsen af udbedringsudgifternes størrelse skal medtages samtlige udgifter til genopbygningen, herunder maling og lakering, samt anvendes bruttopriser på nye reservedele.

På den baggrund, og da nævnet ikke finder grundlag for at kritisere selskabet opgørelse af skadegifterne jf. taksatorrapporterne, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klagerens bil – når man følger de offentligretlige regler – ikke kan repareres for et beløb, der er mindre end 75 % af bilens anslåede handelsværdi. Selskabet havde derfor pligt til at afmelde klagerens totalskadede bil og registrere i Motorregistret, at bilen ikke kan genopbygges afgiftsfrit.

Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens udgifter til ny registreringsafgift. Nævnet bemærker, at § 20, nr. 1, i bekendtgørelse om registreringsafgift, regulerer en situation som den foreliggende, hvor klagerens bil på skadestidspunktet er omfattet af en skadesforsikring, men hvor skaden ikke dækkes af forsikringen.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at bilen den 25/10 2022 gik igennem registreringssyn uden anmærkninger – kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet finder videre ikke grundlag for at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal yde dækning til lånebil, tort, eller de krav som klageren i øvrigt har fremsat i anledning af, at han i en periode ikke havde bil.

Hvad angår klagerens krav om dækning for et manglende anlæg i bilen, finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning herfor. Nævnet har lagt vægt på selskabets

# Ankenævnet for Forsikring

39.

99447

oplysning om, at den udenlandske opkøber havde nået at opbygget bilen delvist, hvorfor klageren må formodes at være blevet økonomisk stillet bedre, end hvis bilen ikke var blevet videre-solgt.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings