

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. november 2025 i sag nr. 102548:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema og brev af 5/11 2024 har klageren bl.a. anført:

"Som beskrevet i min sag, fik jeg et ildebefindende, mens jeg sad i min bil. Jeg holdt ind til siden og fik [familiemedlem] til at hente mig. Da jeg to dage senere kom tilbage, var bilen væk. Jeg kontaktede mit forsikringsselskab, og sagen gik i gang. Fra dag ét følte jeg mig misforstået, og der opstod en dårlig kemi mellem forsikringskonsulenten og mig. Vi havde flere kommunikationsvanskeligheder, og derfor bad jeg om, at al kommunikation foregik skriftligt (via e-mail) frem for over telefonen, hvor han ringede ofte og på ubelejlige tidspunkter. Når jeg ikke besvarede opkaldene, fordi jeg var på arbejde, begyndte han at påstå, at jeg var usamarbejdsvillig. Herefter hørte jeg ikke mere fra konsulenten, før han kort tid efter afviste, at skaden ville blive dækket.

Jeg fortsatte derefter med at klage i overensstemmelse med GF Forsikrings klagevejledning, hvor jeg vedhæftede relevante links og tilbød beviser, der viste, at jeg var berettiget til dækning af skaden, samt at jeg var uskyldig i alle deres påstande. Ud fra svartiden og de bilag, de har fremlagt, kan jeg se, at der ikke er blevet inddraget nye øjne, som det ellers er beskrevet i deres klagevejledning. Derfor fastholder jeg min klage og håber, at I nu vil se på sagen med friske øjne og gennemgå alle dokumenter, herunder mine egne.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at opnå en professionel og fagligt kompetent behandling af min sag og håber dermed at få erstattet min bil. Derudover vil jeg gerne have rensset mit navn i forhold til forsikringsselskabet, som på nuværende tidspunkt har stemplet mig som 'kriminelt'.

...

Som beskrevet i klagevejledningen har jeg haft telefonisk kontakt med forsikringsselskabet. Under samtalen gennemgik jeg hele sagens forløb og mit samarbejde med forsikringskonsulent [navn]. Fra starten har der været en dårlig kemi mellem os, da han krævede, at jeg skulle tage fri fra arbejde eller holde pause for at besvare hans spørgsmål telefonisk eller ville møde op til et fysisk

møde på min arbejdsplads. Dette var ikke muligt for mig, hvilket skabte en anspændt dynamik mellem mig og forsikringskonsulent [navn] fra start af.

Jeg har optaget disse telefonsamtaler, da jeg oplevede, at [navn] optrådte meget uprofessionelt, både over for mig og min bisidder ([familiemedlem]). Det er min opfattelse, at han bevidst stillede provokerende spørgsmål for at fremkalde en negativ reaktion fra mig. Jeg undgik dette ved at holde samtalerne korte og bad ham sende spørgsmålene via e-mail. Efterfølgende hørte jeg intet fra ham før afslaget på min sag.

Forsikringssselskabet opfordrede mig til at sende denne klage direkte.

Jeg ønsker at klage over sagsbehandlingen og afgørelsen af min sag. Der er flere usandheder og antagelser fra sagsbehandlingens side, som har skadet min sag. Jeg forventer, at en sag behandles på baggrund af beviser og ikke gisninger.

Mine påstande gennemgås punkt for punkt:

1. Nøglerne:

Skadebehandler [navn] kontaktede mig telefonisk og bad mig sende bilens nøgler samt registreringsattesten til den adresse, der var oplyst i et brev fra hende. Jeg sendte begge dele med anbefalet post den 07. juli 2024 kl.10:55, Post Nord har udleveret brevet den 09. juli 2024 kl. 09:56 til Skadebehandler [navn], eftersom brevet er sendt anbefalet til hende.

Den 17. juli 2024 modtog jeg et opkald fra [leasingselskab], hvor [navn] oplyste, at [skadebehandler] havde sagt, at jeg ikke havde reageret på hendes henvendelse, og at nøglerne samt registreringsattesten ikke var modtaget pr. 17. juli 2024. Dette undrede mig, da jeg kunne se, at nøglerne havde været i deres varetægt siden den 09. juli 2024. Forsikringskonsulent [navn] kunne ikke redegøre for, hvor nøglerne havde været i de mellemliggende dage.

Jeg kan med sikkerhed sige, at nøglerne ikke har været udsat for induktion, da jeg opbevarer dem på samme sted hver gang, de ikke er i brug (jeg lider af OCD). Ja, jeg åbnede nøglerne for at fjerne batteriet, da jeg altid gør dette, når jeg sender bilnøgler med posten. Data gemmes ikke i batteriet, men i de chips, der er indbygget i nøglerne. Fjernelsen af batteriet har derfor ikke påvirket bilens data. Jeg kan fremsende dokumentation for dette, hvis det ønskes.

2. Mistænkeliggørelse af min håndtering af nøglerne:

Forsikringskonsulent [navn] har udtrykt mistanke over, at jeg ikke har en 'favoritnøgle' til bilen. Jeg køber, renoverer og sælger biler i min fritid, hvilket betyder, at jeg har mange nøglebundter. De udenlandske opkald på min opkaldsliste vedrører en anden bil, som jeg købte og hentede med [familiemedlem] i uge 25. Jeg kan fremsende dokumentation, hvis det ønskes. Jeg havde også kontakt med en person, der udlejer trailere, da jeg skulle bruge en trailer til at hente bilen i den pågældende uge. Til sidst vil jeg gerne henvise til to artikler om biltyveri, herunder hvilke bilmærker der er mest udsatte for tyveri, og hvordan nøglefri biler er særligt sårbare.
[links]

3. Opkaldsliste og positionsdata:

Forsikringskonsulent [navn] har påpeget huller i min opkaldsliste, som ifølge ham skulle bevise, hvor jeg var på et bestemt tidspunkt. Jeg ser dog ingen problemer med opkaldslisten. Fagpersoner, herunder politiet, har gennemgået den og fundet, at der ikke er noget mistænkeligt. Vi un-

drer os over, hvordan [navn] kan påstå, at jeg befandt mig på samme telemast fra den 20. juni 2024 kl. 21:20 til den 21. juni 2024 kl. 14:10. Fra den 21. juni kl. 08:26 til kl. 12:12 har jeg været tilkoblet en anden telemast. Forsikringsselskabet bør få en teledataanalytiker til at gennemgå opkalds- og positionsdata professionelt, hvis der er tvivl om disse.

4. Vidnesbyrd fra [familiemedlem]:

[navn] nævner, at [familiemedlem] ikke kan huske dato og klokkeslæt for vores ture til og fra [parkeringspladsen]. Dette er en direkte usandhed. [Familiemedlem] husker klart begge ture og vil gerne underskrive en erklæring om dette. Jeg kan fremsende denne erklæring, hvis det ønskes.

5. Serviceaftalen:

Jeg kan ikke se, hvilken relevans serviceaftalen har for min sag, og jeg undrer mig over, at dette er blevet inddraget i afgørelsen.

6. Connected Drive:

Jeg har ikke haft behov for at benytte Connected Drive under mit ejerskab af bilen, og jeg finder derfor dette punkt irrelevant i forhold til afslaget.

Jeg har nu gennemgået de vigtigste punkter i afgørelsen og påvist, at der er flere usandheder og udokumenterede antagelser. Jeg anmoder derfor om, at min sag bliver revurderet."

Selskabet har den 20/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den pågældende [bilmærke og model] årgang 2018 med stelnr. ... og reg.nr. ... var leaset hos ... (herefter leasingselskabet), der ejede køretøjet. Klager tegnede for egen regning - som forpligtet i henhold til leasingaftalen - kaskoforsikring på køretøjet hos selskabet med ikrafttræden den 4. maj 2023, jf. forsikringspolice (bilag A). Forsikringsbetingelserne 11-23 var gældende (bilag B).

Idet bilen er bortkommet, er selskabet forpligtet til at yde erstatning til leasingselskabet på grundlag af en noteret panthaverdeklaration-F, og selskabet vil – som angivet i selskabets afvisningsbrev af 30. september 2024 - herefter rette et krav for udbetalingen mod klager efter betingelsernes pkt. 17.8. (bilag B, side 25).

SAGSFREMSTILLING

Klagers anmeldelse

Selskabet modtog den 24. juni 2024 anmeldelse vedrørende tyveri af klagers leasede køretøj. Af anmeldelsen fremgår følgende beskrivelse af skaden, jf. bilag C, side 2:

'Min bil er blevet stjålet i tidsrummet mellem 21/06-2024-09.30 til 23/06-2024-19.00. Hvor den har været parkeret på p-pladsen på ...'

Selskabets skadebehandler kontaktede klager pr. telefon senere den 24. juni 2024 for at indhente yderligere oplysninger i relation til det anmeldte tyveri. Fra telefonsamtalen er følgende noteret, jf. bilag D:

'Talt med fst som oplyser at han var på vej i sommerhus, da han blev dårlig og kørte ind på denne samkørselsplads.

Fst ringede efter hans [familiemedlem] som så kørte fst hjem.

Fst kom derude i gård og der var bilen væk.

Der var ingen glasskår på stedet, fst havde i hvert fald ikke lagt mærke til det.

*Fst har stadigvæk 2 nøgler til bilen.
Jeg har bedt fst som bruger Facebook at efterlyse bilen der.
Fst oplyser at leasingkontrakten udløber i august.
Fst siger at han aldrig har fået stjålet en bil før.
Han oplyser også at han er afhængig af bilen.
Fst spørg om han stadigvæk skal betale for leasing og jeg har bedt ham snakke med [leasingselskab] om det.
Fst har i går aftes anmeldt det på nette til politiet ...'*

Selskabets taksator blev samme dag anmodet om at undersøge samkørselspladsen ved [by 1] for at finde eventuelle spor. Taksatoren kunne ikke umiddelbart se spor (f.eks. glasskår) på samkørselspladsen eller under de parkerede biler, jf. **bilag E, side 11**.

Selskabets undersøgelser

Sagen blev på baggrund af klagers oplysninger udtaget til nærmere kontrol og undersøgt af selskabets konsulent. Konsulentens undersøgelsesrapport fremlægges som bilag E, idet selskabet bemærker, at konsulentens interne anbefaling/vurdering til selskabet på baggrund af undersøgelsen er udeladt i den fremlagte version af undersøgelsesrapporten.

Selskabet modtog fra klager den 9. juli 2024 blandt andet bilens 2 nøgler, registreringsattest på bilen (alene del I) samt leasingkontrakten med leasingselskabet.

Af leasingkontrakten (**bilag F**) fremgår, at løbetiden var 12 måneder med opstart fra registrering og således den 4. maj 2023, jf. registreringsattesten, del I (**bilag G**). Leasingaftalen udløb således som udgangspunkt den omkring 4. maj 2024, men det fremgår dog af leasingkontrakten, at der var mulighed for at forlænge med maksimalt 3 måneder mod eventuel betaling af et gebyr, jf. pkt. E (bilag F, side 2). Ved eventuel forlængelse ændredes restværdien angivet til kr. 165.000 eks. moms og registreringsafgift imidlertid ikke.

Således stod klager til at hæfte overfor leasingselskabet for restværdien ved udløbet af leasingaftalen, såfremt det ikke var muligt for klager at anvise en tredjemand som køber eller leasingtager.

Ved leasingperiodens start havde køretøjet en kilometerstand på 90.000, og leasingydelsen var fastsat på baggrund af et årligt kilometerforbrug på 30.000 km, jf. pkt. C (bilag F, side 1). Det fremgår af leasingaftalens almindelige betingelser, pkt. 9 og pkt. 16, nr. 5 og 6 (bilag F, side 5 og 7), at klager havde vedligeholdelsesforpligtelsen, ansvar for at overholde serviceintervaller og -eftersyn, mv.

Leasingselskabet har den 3. juli 2024 oplyst selskabet, at bilen skulle være afleveret af klager den 3. maj 2024, men som angivet af klager den 24. juli 2024 fik klager leasingaftalen forlænget til den 3. august 2024, idet klager skulle have solgt bilen, jf. bilag E, side 3. Leasingselskabet oplyste videre, at klager fik 3 rykkere i leasingperioden for manglende betaling. Senere (den 17. juli 2024) oplyste leasingselskabet, at klager – efter den anmeldte bortkomst - var ophørt med at betale.

Leasingselskabet oplyste yderligere den 3. juli 2024, at der var 'Connected Drive' i bilen, så man ville kunne spore køretøjet, hvis det var tilkoblet. Ved kontakt til [bilproducent] er selskabet efterfølgende den 4. juli 2024 blevet oplyst, at bilen ikke var tilkoblet 'Connected Drive', hvorfor det ikke var muligt at spore bilen (bilag E, s. 3).

Ved selskabets undersøgelser er det konstateret, at et køretøj af den pågældende type og årgang ([bilmærke og model] fra 2018) kan have en digital nøgle og en fysisk nøgle (bilag E, side 16). Eftersom køretøjet ikke var tilkoblet 'Connected Drive', kunne det udelukkes, at der fandtes en digital nøgle til køretøjet (og at køretøjet dermed ikke var bortkommet ved brug heraf). En fysisk nøgle (ifølge klager 2 nøgler) indeholder en transponderchip, der kommunikerer med bilens startspærresystem.

Da konsulenten fik nøglerne (indleveret til selskabet uden batteri) udleveret den 17. juli 2024, bemærkede han en kraftig lugt af brændt elektronik og plastik. Samme dag rettede konsulenten henvendelse til [værksted 1] for at få nøglerne udlæst.

[værksted 1], der tilsvarende bemærkede lugten, kunne trods forsøg med to nøgleudlæsere ikke udlæse nøglerne, hvilket ifølge [værksted 1] kunne skyldes, at elektronikken var ødelagt, jf. bilag E, side 6. Endelig oplyste [bilproducent/værksted 1] ved nærmere opslag, at køretøjet havde kørt 800 km over sidste servicetjek, men at der ellers ikke var registreret større fejl og mangler på køretøjet ifølge [bilproducentens] oplysninger.

Den 18. juli 2024 blev der afholdt et møde mellem selskabets konsulent og klager. Oplysningerne afgivet af klager under mødet er noteret i undersøgelsesrapporten (bilag E), side 6-11.

Det var selskabets konsulents opfattelse, at klager generelt under mødet fremstod modvillig til at medvirke til oplysning af sagen, herunder væsentligt tilbageholdende med at give oplysninger til selskabet.

Adspurgte hvad klager var blevet dårlig af den 21. juni 2024, som oplyst til selskabet den 24. juli 2024, svarede klager, at det vidste han ikke, jf. bilag E, side 7. Klager oplyste, at han hverken drak eller tog euforiserende stoffer. Han havde ..., men vidste ikke, om dette var årsagen til, at han var blevet dårlig den pågældende dag, jf. bilag E, side 10.

Forevist de 2 nøgler, som klager havde indsendt til selskabet, forklarede klager, at det var de eneste nøgler, som han havde til bilen. Han brugte begge nøgler skiftevis, og han havde ikke fået lavet ekstra nøgler til køretøjet. Ifølge klager blev nøglerne sidst brugt den 21. juni 2024, da køretøjet blev parkeret på det af klager oplyste skadessted. [Værksted 2] havde serviceret bilen, og klager mente ikke, at der var skader på køretøjet.

Uden yderligere forklaring bekræftede klager, at leasingaftalen var blevet forlænget til august 2024 som oplyst af leasingselskabet.

Forevist billeder fra Google Maps udpegede klager på et kort en samkørselsplads, hvor bilen ca. havde stået, da det blev parkeret den 21. juni 2024 lige der, hvor man kører ind på pladsen, jf. bilag E, side 4 og side 7-8.

Klager forklarede videre, at han den 21. juni 2024 skulle alene på weekend i et sommerhus ejet af hans [familiemedlemmer]. Adspurgte om adressen blev det oplyst, at sommerhuset var beliggende i [By 2]. Adspurgte nærmere ind til adressen (om klager havde mulighed for/noget imod at oplyse adressen) oplyste klager adressen ..., jf. bilag E, side 9. Der var alene indgået en mundtlig aftale med klagers [familiemedlem] om lån af sommerhuset, og der forelå således intet skriftligt herom.

Adspurgt nærmere ind til skadedatoen blev denne fastsat mellem fredag den 21. juni 2024 om morgenen, hvor klager var kørt mod sommerhuset, til søndag den 23. juni 2024 om eftermiddagen.

Klager forklarede nærmere, at han på vej mod sommerhuset den 21. juni 2024 var blevet dårlig, og derfor var kørt ind på samkøringspladsen (det anmeldte skadessted), hvor han havde stillet køretøjet. Han forklarede, at han herefter havde ringet til [familiemedlem], som hentede og kørte ham til [familiemedlemmer] i [by 3]. [Familiemedlem] kørte klager ud til bilen igen søndag eftermiddag (klager kunne ikke huske tidspunktet nærmere).

Selskabet har noteret det anførte i den af klager fremlagte bekræftelse fra klagers [familiemedlem], om at han hentede klager den 21. juni 2024 mellem kl. 10.00 og 13.00 og afleverede klager den 23. juni 2024 mellem 17.00 og 19.00 på skadesstedet for at hente bilen igen.

Ved opslag på Google Maps kan det konstateres, at køreafstanden fra klagers bopæl (...) til sommerhuset (... [by 2]) er ca. 145 km (ca. 1 time og 45 minutters køretid). Fra samkørselspladsen i [by 1] til klagers [familiemedlemmernes] adresse ([by 3]) er der ca. 20 km og 20 minutters køretid.

Under mødet ringede konsulenten og klager sammen til klagers [familiemedlem], der bekræftede, at han havde hentet klager og kørt ham hjem, da klager var dårlig. [familiemedlem] kunne ikke huske datoen for afhentning eller den dato, hvor de var kørt ud for at hente bilen. Det kunne godt passe, at det var på hhv. en fredag og en søndag, men han kunne ikke huske dato og tidspunkt, hvilket han angav måtte skyldes hans alder jf. bilag E, side 10.

Klager forklarede, at bilen var aflåst, da de forlod skadesstedet fredag den 21. juni 2024. Han vidste ikke hvilken nøgle, han havde brugt, men det var én af de to nøgler, som han havde sendt til selskabet, jf. bilag E, side 10. Den 23. juni 2024, da de opdagede, at køretøjet var væk, var han gået lidt rundt på pladsen, hvorefter han blev kørt hjem. Da han var kommet hjem, anmeldte han tyveriet online til politiet (formentlig om eftermiddagen uden han kunne huske tidspunktet nærmere). Klager ringede således ikke til politiet på noget tidspunkt (hvilket senere er bekræftet af klagers telefonoplysninger, jf. nærmere nedenfor).

Nærmere om nøglerne forklarede klager, at han alene havde 2 nøgler til køretøjet (sendt til selskabet), og at dette var de eneste nøgler, der var brugt til bilen. Klager havde således ikke andre nøgler og/eller fået lavet andre nøgler til bilen. De 2 nøgler fungerede, og der var efter klagers opfattelse ingen fejl og mangler på disse.

Selskabets konsulent oplyste, at nøglerne forgæves var forsøgt udlæst hos en [bilmærke] forhandler, og at nøglerne lugtede brændt. Adspurgt om nøglerne havde været udsat for mikrobølger f.eks. fra en mikrobølgeovn eller lignende afviste klager dette, jf. bilag E, side 11.

Adspurgt forklarede klager, at han havde forsøgt at sælge bilen på Facebook, jf. bilag E, side 11. Klager forklarede ikke nærmere, herunder til hvilken pris køretøjet var forsøgt solgt til. Efterfølgende har selskabet konstateret, at køretøjet er forsøgt solgt via et opslag på klagers Facebook-profil den 30. april 2024, jf. **bilag H**.

Samme dag (den 18. juli 2024) besigtigede selskabets konsulent det anmeldte skadessted (... [by 4]). Stedet, som er en samkøringsplads ca. 50-100 meter fra motorvej ..., er belagt med grus eller lignende, jf. bilag E, side 3. Stedet ligger ca. 15 meter fra [vej], der er en hovedvej, og køretøjer på stedet er synlige ude fra vejen. På undersøgelsestidspunktet (den 18. juli 2024 om eftermiddagen) var der parkeret ca. 10 biler, og der kørte en del biler forbi stedet, jf. bilag E, side 6. Der blev ikke konstateret slæbespor, glasskår eller andet, der indikerede, at køretøjet skulle være blevet fjernet uden brug af rette nøgle.

Endelig besøgte selskabets konsulent den 18. juli 2024 [værksted 2], jf. bilag E, side 12. [værksted 2], der kendte køretøjet, blev forevist de to nøgler, der var modtaget af klager. Her blev det konstateret, at der ikke var batterier i nøglerne, og at disse ikke kunne aflæses på nøglelæseren, selv om der kom nye batterier i begge nøgler.

Også hos [værksted 2] blev det bemærket, at begge nøgler lugtede af brændt plastik, brændte komponenter, mv., og nøglerne sås varmeskadet, når dækslet til batterierne blev fjernet. Den ene nøgle sås varmeskadet mindst to steder, da dækslet blev fjernet, og den anden nøgle havde kraftige skader indvendigt, jf. bilag E, side 12.

Datoen på nøglerne sås printet som '26.01.18' og '25.01.18'.

[værksted 2] kunne ved opslag på køretøjet se, at den sidste kilometerstand var 127.548 km (udlæst i marts 2024), jf. bilag E, side 12.

Den 22. juli 2024 oplyste politiet, at køretøjet var efterlyst den 23. juni 2023, og gerningstidspunktet var angivet som den 21.-23. juni 2023, jf. bilag E, side 13.

Samme dag (den 22. juli 2024) blev selskabet ved henvendelse til [andet forsikringsselskab] oplyst, at klager havde haft en motorcykelforsikring fra den 8. juni 2018 til den 25. juli 2018. Forsikringen var blevet opsagt i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Fortsat samme dag (den 22. juli 2024) besøgte konsulenten elektronikfirmaet ... Der henvises til selskabets undersøgelsesrapport (bilag E, side 13-15 og side 28-33) samt til rapport af 29. juli 2024 udarbejdet af [elektronikfirma], som fremlægges som **bilag I**.

Teknikerne adskilte begge nøgler (navngivet nøgle nr. 1 og nøgle nr. 2). Nøgle nr. 1 var datostemplet '26.01.18', og nøgle nr. 2 '25.01.18'. Nøglerne blev skønnet til at være to originale nøgler til køretøjet. Teknikerne kunne konstatere smelteskader, når batteridækslet blev fjernet på den ene nøgle, herunder var den ene knap defekt formentlig pga. varmepåvirkning, og printpladen sås ødelagt. Følgende er blandt andet noteret fra resultatet af den tekniske undersøgelse, jf. bilag I, side 2:

'Printbaner er brændt over og komponenter er eksploderet med kraftig varme og røg/sod udvikling som følge. På den ene nøgle har varmepåvirkningen været så voldsom at knappen er smeltet. Begge nøgler mangler batteri. Ingen af nøglerne synes at have været fysisk åbnet før vores undersøgelse.'

Der blev testet et nøglebatteri (3 Volts, knapbatteri) ved forsøg på at kortslutte denne, hvilket ikke skabte samme varmepåvirkning, som nøglerne måtte være blevet udsat for. Som det fremgår

af bilag I, side 2 ville batteriet 'under ingen omstændigheder, kunne levere energi nok til at udrette disse skader.'.

Efter undersøgelserne fandtes begge nøgler med overvejende sandsynlighed at have været udsat for induktion f.eks. fra en induktionskogeplade, der havde været tændt gentagne gange, jf. bilag I, side 2:

'Et kvalificeret gæt på skadesårsagen kunne være, at nøglerne har været placeret på en induktionskogeplade. Dette vil dog kræve at kogepladen gentagne gange tændes, da induktions kogeplader slår fra efter nogle sekunder, når der ikke detekteres en gryde på pladen. Det kan således ikke ske ved et uheld - kun ved en bevist handling.'

Selskabet har noteret det i klagen anførte om, at klager afviser, at nøglerne har været udsat for induktion, da han opbevarer dem samme sted, når de ikke er i brug.

Selskabet er af naturlige årsager ikke bekendt med, hvordan klager opbevarede nøglerne, eller hvordan skaden i nøglerne er opstået, men efter skaden er data og informationer, som var lagret på nøglen, ødelagt, og nøglerne kunne derudover ikke anvendes til køretøjet, jf. bilag E, side 14 og bilag I, side 2.

Til klagers bemærkninger om selskabets opbevaring af nøgler, kan det blot oplyses, at nøglerne har været opbevaret efter normal procedure, og at selskabet håndterer et stort antal nøgler hvert år.

Den 12. august 2024 modtog selskabet klagers opkaldsliste (uden lokationsdata). Det kunne konstateres, at klager havde haft flere telefonsamtaler til en række [udenlandske] telefonnumre, hvoraf mindst to var bilforhandlere, jf. bilag E, side 17-18. Opkaldene var foretaget 5-7 dage før anmeldelsen af tyveriet. Opkaldsliste kan på klagers opfordring eller ankenævnets anmodning fremlægges.

Klager har anført, at de udenlandske opkald på opkaldslisten vedrører en anden bil, som klager købte og hentede med sin [familiemedlem] i uge 25, og at klager hertil lejede en trailer til at hente bilen.

Klager har i den forbindelse fremlagt en faktura for købet af en skadet [bilmærke og model, bil 2] fra 2019 dateret den 31. maj 2024 fra [firma 1] til [firma 2] på EUR 27.000. Inkluderet i prisen var levering til [udenlandsk by]. På fakturaen er der en håndskrevet note med '[navn]'. Selskabet er ikke bekendt med, hvem den pågældende person er.

Det bemærkes, at [firma 2] er opløst efter konkurs den ... 2023. Klagers [familiemedlem] var registreret ejer (sammen med en anden person), og klager var registreret direktør i selskabet fra 2017 til 2022. Selskabets adresse var den samme som klagers adresse. Selskabet havde flere branchekoder, herunder reparation og fremstilling af ... samt detailhandel med [biler]. Udskrift fra CVR fremlægges som **bilag J**. I dag ses klager registreret med [firma 2] tilknyttet til klagers adresse med reparation af ... som branchekode. Udskrift fra CVR fremlægges som **bilag K**.

Klager har endvidere fremlagt en kvittering for levering af den pågældende [bil 2] via fragtselskabet

..., hvoraf fremgår, at levering fandt sted den 16. juni 2024 til fragtføreren, og at levering skulle ske til klagers adresse (...). Det fremlagte stemmer derfor ikke umiddelbart overens med, at klager efter det oplyste havde lejet en trailer til at hente den pågældende bil, eftersom denne blev leveret til klagers adresse.

Ved en Google-søgning med opslag på [firm 1] kan telefonnummer ... fremfindes [URL/link], jf. **bilag L**. Der ses ingen telefonsamtaler med det pågældende telefonnummer på klagers opkaldsliste. Her ses dog én telefonsamtale den 16. juni 2024 kl. 19.36 (på 16 sekunder) til et [udenlandsk] telefonnummer (...), jf. bilag E, side 18, som er det samme telefonnummer, som fremgår af [fragtselskabets] stempel på den af klager fremlagte kvittering for levering, og som tillige kan findes på [fragtselskabets] hjemmeside (telefonnummeret til transporthenvendelser ([URL/link])), jf. **bilag M**, side 4.

Der ses ingen sammenhæng mellem klagers køb af den pågældende [bil 2] og de andre telefonsamtaler med et [udenlandsk] (eller [udenlandsk]) telefonnummer, hvilke således - efter selskabets undersøgelser - ikke ses at relatere sig til hverken [firma 1] eller [fragtselskab].

Den 21. juni 2024, hvor klager efter det oplyste blev dårlig, havde han i alt 10 samtaler fra omkring kl. 08.30 til kl. 17.30. Den første samtale med klagers [familiemedlem] den 21. juni 2024 var kl. 08.26.47 til 08.27.16 (29 sekunder), jf. bilag E, side 19. Der ses flere opkald til [familiemedlem] både den 21. juni 2024 men også løbende gennem hele weekenden den 21.-23. juni 2024.

Den 2. september 2024 modtog selskabet opkaldsliste med lokationsdata, der på klagers opfordring eller ankenævnets anmodning fremlægges. Her manglede der flere linjer i opkaldslisten, herunder særligt opkald til de udenlandske numre og opkald den 21. juni 2024, jf. bilag E, side 20 og 22.

Klagers teleselskab har vedrørende den manglende data oplyst selskabet, at teleselskabet ikke modtager data på opkald foretaget på et netværk, jf. bilag E, side 25. Det er også oplyst, at der ikke vil fremgå lokationsdata, hvis et opkald er viderestillet, eller hvis opkaldet er registreret på en udenlandsk mast.

Det er under alle omstændigheder påfaldende, at der fra den 21. juni 2024 ca. fra kl. 08.30 og indtil kl. 13.43 ikke ses at være registreret lokationsdata i forbindelse med klagers telefonsamtaler, jf. bilag E, side 22. Således er den seneste registrering op til det anmeldte skadestidspunkt den 20. juni 2024 ved telemasten ved [adresse mast 1] (tæt på klagers bopæl), og den 21. juni 2024 er der registreret fra samme sted.

Der ses ikke registreret lokationsdata den 21. juni 2024 ved skadesstedet (...).

Klager har oplyst, at han fra den 21. juni 2024 kl. 08.26 til kl. 12.12 var tilkoblet en anden telemast, hvilket imidlertid ikke er registreret i teleoplysningerne, og dermed ikke dokumenteret af klager. Selskabet har noteret det af klager oplyste om, at politiet har gennemgået teleoplysningerne uden at finde noget mistænkeligt herved. Selskabet forstår det således, at politiet i forbindelse med efterforskningen af sagen må have gennemgået klagers teleoplysninger.

Derudover synes det også påfaldende, at der er registreret lokationsdata den 21. juni 2024 kl. 16.38 ved [adresse 1, by 5], jf. bilag E, side 22, hvis klager som oplyst skulle have været dårlig den

21. juni 2024. [adresse 1, by 5] til [familiemedlemmer] i [by 3] er der ved opslag på Google Maps ca. 40 km og en køretid på lidt over 30 minutter.

Af teleoplysningerne med lokationsdata sås flere telefonsamtaler med både [udenlandske] og flere [udenlandske] telefonnumre, som ikke ses at relatere sig til [firma 1]. eller [fragtfirma]. Klager ses således at have været i kontakt med en [udenlandsk] forhandler (telefonnummer ...) den 17. juni 2024, jf. bilag E, side 18 og 23- 24, og med et [udenlandsk] telefonnummer (...) to gange den 17. juni 2024, jf. bilag E, side 27 (ved en fejl anført som den 18. juni i undersøgelsesrapporten, men datoen er retteligt den 17. juni 2024).

Der sås også kontakt til et andet [udenlandsk] telefonnummer (...) den 16.-18. juni 2024. Under den

seneste telefonsamtale den 18. juni 2024 kl. 1050 sås klager at befinde sig ved motorvejen omkring en telemast ved [adresse 2, by 6], jf. bilag E, side 20-21.

Den 18. juni 2024 sås klager at have haft kontakt til et dansk telefonnummer (...), og ved opslag på det pågældende telefonnummer fandtes en annonce vedrørende udleje af autotrailer, jf. bilag E, side 21.

Den 26. juni 2024 sås en telefonsamtale til et tysk telefonnummer (...), jf. bilag E, side 22 (ved en fejl anført til 21. juni 2024 i undersøgelsesrapporten, hvilket retteligt er den 26. juni 2024). Telefonnummeret er identificeret til [område i land]. Ved opslag på Google kunne sås telefonnummeret på en annonce vedrørende salg af en [bilmærke] udstødning, jf. bilag E, side 22.

Den 26. september 2024 blev klager kontaktet af konsulenten ville foreholde klager sagen, men klager ønskede ikke at snakke med konsulenten.

Korrespondance mellem parterne

Den 30. september 2024 afviste selskabet - på baggrund af selskabets undersøgelser - dækning af tyveriskaden under kaskoforsikringen med henvisning til, at klager ikke havde godtgjort, at der var indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, jf. selskabets afvisningsbrev fremlagt af klager. Man varslede samtidig et regreskrav mod klager for erstatningsudbetaling til leasingselskabet.

Den 15. oktober 2024 klagede klager over selskabets afvisning og over selskabets konsulent. Den 30. oktober 2024 fastholdt selskabet afvisningen samt varsel om regreskrav mod klager, idet der ikke fandtes forhold, som gav anledning til at ændre selskabets vurdering, jf. selskabets e-mail fremlagt af klager. I den forbindelse fandtes, herunder efter gennemgang af klagers lydfil fra mødet med skadeskonsulenten den 18. juni 2024 ingen forhold, som kunne anses for kritisabel.

SELSKABETS VURDERING

Manglende bevis for forsikringsbegivenhed

Selskabet har afvist dækning af det anmeldte køretøj med henvisning til, at klager ikke har løftet bevisbyrden for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, hvilket fastholdes.

I henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler bevisbyrden for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, klager. Bevisbyrden skærpes i tilfælde

af bemærkelsesværdige omstændigheder og divergerende forklaringer, hvilket gør sig gældende i denne sag, og som understøtter, at det er usandsynligt, at skaden er sket som anmeldt af klager.

Det forhold, at klager under hele forløbet har været yderst afvisende og tilbageholdende med at oplyse sagen overfor selskabet, må i den forbindelse komme klager bevismæssigt til skade i relation til, om skaden er sket som anmeldt af klager. Set i forhold til klagers forklaring bærer klagers ageren overfor selskabet dog præg af, at klager ikke har afgivet en korrekt/sandfærdig forklaring, jf. herved blandt andet FAL § 22.

I den forbindelse bemærkes det, at der ikke er overensstemmelse mellem klagers oplysninger om nøglernes tilstand og den skade på nøglerne, som er konstateret kort efter det anmeldte tyveri, hvorved den data, der var lagret på nøglerne, var ødelagt, og de defekte nøgler kunne ikke bruges til køretøjet, jf. bilag I.

Nøgleoplysninger

Selskabet har i forbindelse med afvisningen lagt betydeligt vægt på nøgleoplysningerne (eller mangel på samme) i sagen. Det kan således udledes, at køretøjet ikke kan være bortkommet ved brug af en digital nøgle, eftersom køretøjet ikke var tilkoblet 'Connected Drive'.

Klager har oplyst, at der alene var to fysiske nøgler til køretøjet (sendt til selskabet). Selskabet har ikke mulighed for at verificere klagers oplysninger i forhold til, om nøglerne sidst blev brugt til køretøjet den 21. juni 2024, men køretøjet kan – såfremt klagers forklaring lægges til grund - ikke være bortkommet den 21. juni 2024 ved brug af rette nøgle, idet klager har disse i behold.

Under alle omstændigheder skærpes klagers bevisbyrde af, at de af klager udleverede 2 nøgler ikke kan anvendes til frakobling af startspærren, idet elektronikken i nøglen var afbrændt efter en skade (sandsynligvis forårsaget ved varmepåvirkning fra induktion) uden årsagen hertil har kunnet afklares af klager.

For så vidt angår klagers henvisning til to artikler om biltyveri, herunder om nøglefri biler (som ikke kan tilgås via link) så formoder selskabet, at klager henviser til metoden 'relay attack', hvor signalet fra nøglen opfanges af en radiosender og sendes videre til en modtager, som står ved bilen. Denne metode, som kræver, at gerningsmændene befinder sig tæt på nøglen, står i strid med klagers oplysninger om, at køretøjet skulle være stjålet fra [skadesstedet by 4], hvorfra klager kørte fra med begge nøgler til [by 3] (ca. 20 km væk).

Det bemærkes også, at bilen ved tyveri på denne måde ikke kan startes igen, når bilen har slukket, idet bilens startspærre herefter vil være i funktion, og idet gerningsmændene – som angivet – ikke er i besiddelse af selve bilens nøgle indeholdende transponder. Bilen vil således alene kunne startes og køre én tur.

Selskabet finder det endeligt usandsynligt, at køretøjet skulle være borttaget på anden vis, herunder uden brug af rette nøgle. I den forbindelse har selskabet lagt vægt på (lægger vægt på), at køretøjet (den pågældende model og årgang) var udstyret med en fabriksmonteret startspærre, og ifølge det oplyste var køretøjet aflåst, ligesom der ikke var synlige spor efter tyveriet, fx i form af glasskår, slæbespor, mv. fra samkørselspladsen.

Omgåelse af bilens startspærre – herunder ved et 'relay attack' - kræver det teknisk rette udstyr, at udstyret er forberedt til anvendelse på den pågældende bilmodel og årgang samt 'teknisk snilde' i forbindelse med anvendelse af udstyret. Dertil kommer, at omgåelse af startspærre fordrer forudgående forberedelse, som forudsætter, at gerningsmændene har kendskab til bilens placering. Dette forekommer usandsynligt henset til, at køretøjet ifølge klager holdt parkeret på samkørselspladsen ved [by 4], hvor det – efter det oplyste - ikke plejede at holde, ligesom opdagelsesrisikoen må anses for forholdsvis stor, da pladsen lå tæt på en motorvej, ligesom stedet var trafikeret ved selskabets undersøgelse.

Disse omstændigheder medfører, at sandsynligheden for borttagelse af bilen ved omgåelsen af startspærren af ukendte gerningsmænd, som skulle være 'kommet forbi' samkørselspladsen, på denne måde må anses for at være endog særdeles ringe. Det fremhæves, at klagers bevisbyrde samtidig skærpes af sagens øvrige omstændigheder, herunder klagers divergerende forklaringer om nøglerne, at nøglernes elektronik er 'brændt af' sammenholdt med oplysningerne telemasterne.

Øvrige forhold

Selskabet har i forbindelse med afvisningen endvidere lagt vægt på en række bemærkelsesværdige forhold, der skærper klagers bevisbyrde og understøtter, at det er højst usandsynligt, at køretøjet skulle være bortkommet ved en i henhold til forsikringen dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i form af tyveri.

Det er således påfaldende, at der ikke er overensstemmelse mellem klagers forklaring og teleoplysningerne i sagen. Klagers forklaring om tidspunkt og skadessted kan således ikke dokumenteres, herunder ses klager ikke at have været i nærheden af den parkeringsplads, hvor klager har forklaret, at bilen blev efterladt parkeret den 21. juni 2024.

Kort tid efter klager var blevet dårlig og - efter de foreliggende oplysninger - var blevet kørt hjem af [familiemedlem] (ifølge 'bekræftelse' fra klagers [familiemedlem] kl. 10.00-13.00), ses klager imidlertid kl. 16.39 at have foretaget en telefonsamtale ved [by 5] ca. 40 kilometer nordøst for [familiemedlemmerne] i [by 3].

Derudover ses der kontakt til en række udenlandske telefonnumre, herunder flere bilforhandlere. Det er i sig selv påfaldende, at klager oplyste selskabet herom på et tidligere tidspunkt, såfremt dette relaterede sig til købet af et andet køretøj. Imidlertid stemmer en række telefonnumre ikke overens med det af klager oplyste køb (i klagers virksomhed) af et andet køretøj. Derudover er det påfaldende, at klager ikke ringede til politiet, da klager angiveligt opdagede, at køretøjet var væk den 23. juni 2024.

Videre har selskabet lagt vægt på, at køretøjet er anmeldt bortkommet på et tidspunkt, hvor leasingaftalen var ved at udløbe, idet klager havde fået forløbet leasingaftalen med 3 måneder indtil primo august 2024, fordi han skulle nå at sælge bilen, hvilket han havde forsøgt via Facebook. Således stod klager til at hæfte for restværdien overfor leasingselskabet på kr. 165.000 eks. moms og registreringsafgift, hvilket skal ses i sammenhæng med, at leasingselskabet har oplyst, at de i leasingperioden sendte 3 rykkere til klager (restance).

Endelig har selskabet lagt vægt på, at kilometerforbruget i leasingaftalen på 30.000 km årligt var væsentligt overskredet, eftersom køretøjet havde kørt 90.000 i primo maj 2023, og køretøjet se-

nest er registreret i marts 2024 med en kilometerstand på 127.548 km. Således stod klager til at skulle betale for overforbruget i henhold til leasingaftalen ved leasingaftalens udløb.

Det er i den forbindelse bemærkelsesværdigt, at serviceintervallet var overskredet, idet [værksted] ved opslag kunne konstatere, at køretøjet havde kørt 800 km over seneste servicetjek, hvorved klager havde overtrådt leasingaftalens bestemmelser om at overholde serviceintervaller, jf. bilag F, side 5 og 7. Køretøjets (til)stand var således ikke registreret i [værksteds] systemer.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klager ikke har løftet sin (skærpede) bevisbyrde for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i form af et tyveri som anmeldt, og selskabet kan derfor ikke kritiseres for at have afvist dækning.

Til støtte herfor henvises der til Ankenævnets begrundelse i AK 89.329 og Retten i ... dom af 14. juni

2018 i samme sag, der frifandt selskabet med lignende præmisser. I sagen, hvor selskabet havde afvist dækning for bortkomsten af en [bilmærke], lagde Ankenævnet særligt vægt på, at køretøjet var udstyret med en fabriksmonteret startspærre, at bilens eneste nøgle – ifølge klageren – kort efter tyveriet blev konstateret defekt og ude af stand til at afkoble startspærren (som følge af 'afbrænding af elektronikken i nøglen'), og at klager var i restance vedrørende afdragene på gælden i bilen.

Der henvises endvidere (blandt andet) til AK 101.003, AK 75.982 og AK 69.725, hvor Ankenævnet har lagt vægt på nogle af de samme omstændigheder som selskabet i nærværende sag, herunder defekte nøgler.

Grundlag for regreskrav mod klager

Selskabet er forpligtet til at betale overfor leasingselskabet (ejer af køretøjet), som har noteret en panthaverdeklaration-F. Selskabet vil 6 måneder efter klagers anmeldelse til politiet udbetale erstatning til leasingselskabet, såfremt køretøjet ikke genfindes forinden (dvs. den 23. december 2024), jf. vilkårene til F deklARATIONEN pkt. 1.g.

Klager vil herefter blive opkrævet det udbetalte erstatningsbeløbet (gensalgsspris fratrukket selvrisiko på 20%, dog mindst 20.000, jf. vilkårene til F-deklARATIONEN pkt. 3.g.) som varslet overfor klager.

Grundlaget for selskabets regresadgang mod klager er hjemlet i forsikringsbetingelsernes pkt. 17.8 (bilag B, side 25) om regres, hvoraf følgende blandt andet fremgår:

'Har [selskabet] betalt erstatning til en panthaver eller andre for en skade, som ikke er dækket af kaskoforsikringen, har [selskabet] regres mod forsikringstager.'

Som angivet ovenfor, er skaden ikke dækket af kaskoforsikringen, da klager ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Da selskabet er forpligtet til at udbetale erstatning til leasingselskabet efter panthaverdeklARATIONEN, er selskabet efter forsikringsbetingelsernes pkt. 17.8 hjemlet til at gøre regres for denne erstatningsudbetaling mod klager.

På denne baggrund kan selskabet ikke kritiseres for at have afvist dækning under kaskoforsikring og at have varslet et regreskrav mod klager, hvilken regresadgang dermed må anses for berettiget."

Klagerens advokat har i brev af 14/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Mange enkeltstående oplysninger:

[selskabet] fremkommer med en række enkeltstående betragtninger og analyser af faktuelle undersøgelser som følge af tyveriet af klagers leasede personbil/[bilmærke].

Af rationelle årsager har jeg valgt at kommentere disse [selskab]-betragtninger ved at indkopiere [selskabs] brev i nærværende og kommentere på vegne af klager løbende, fordi det er min erfaring at det er lettere for alle involverede at blive gjort bekendt med stoffet på den måde.

For god ordens skyld skal det fremhæves, at alle de af [selskabs] optegnelser, der er kopieret ind, ikke er ændret.

Jeg tillader mig at springe ned på side 2 i [selskabets] brev af 20. december 2024 hvor følgende fremgår (se gerne næste side):

...

Selskabets taksator blev samme dag anmodet om at undersøge samkørselspladsen ved [by 1] for at finde eventuelle spor. Taksatoren kunne ikke umiddelbart se spor (f.eks. glasskår) på samkørsels-pladsen eller under de parkerede biler, jf. bilag E, side 11.

...

1. Hvis en rude er slået ind, vil der næppe ikke kunne ses glasskår på jorden. (nævnte bilag E, side 11 passer ikke) Efter samtale med [værksted 2] kan bilen køres væk, selvom den er låst, ved at følge Emergency release for parking lock for automatisk transmission. kræver ikke special-værktøj Se vedlagte dok. fra [værksted 2] (Bilag 1+ Bilag 1.1)

...

Sagen blev på baggrund af klagers oplysninger udtaget til nærmere kontrol og undersøgt af selskabets konsulent. Konsulentens undersøgelsesrapport fremlægges som bilag E, idet selskabet bemærker, at konsulentens interne anbefaling/vurdering til selskabet på baggrund af undersøgelsen er udeladt i den fremlagte version af undersøgelsesrapporten.

...

2. [leasingselskabet] er i besiddelse af del II af registreringsattesten. Men nøglerne har været væk mellem 9/7 - 17/7 i GF-varetægt, hvor de ikke kan forklare hvor de har været Hvor forsikringskonsulent ... fra GF kontakter [leasingselskabet] flg. Bilag fra [leasingselskabet], fordi de ikke har modtaget nøglerne og registreringsattest og ikke kan få fat i klager. GF kan ikke redegøre hvor nøgler har været, dog siger [navn] at de bare har ligget i en postbakke. Se vedlagte bilag fra post nord at de er afleveret. (Bilag 2+ Bilag 2.1)

...

Ved selskabets undersøgelser er det konstateret, at et køretøj af den pågældende type og årgang ([bilmærke og model] fra 2018) kan have en digital nøgle og en fysisk nøgle (bilag E, side 16). Eftersom køretøjet ikke var tilkoblet 'Connected Drive', kunne det udelukkes, at der fandtes en digital nøgle til køretøjet (og at køretøjet dermed ikke var bortkommet ved brug heraf). En fysisk nøgle (ifølge klager 2 nøgler) indeholder en transponderchip, der kommunikerer med bilens startspærresystem.

...

3. Det er korrekt, at bilen ikke har nogen digitalnøgle.

...

[værksted 1], der tilsvarende bemærkede lugten, kunne trods forsøg med to nøgleudlæsere ikke udlæse nøglerne, hvilket ifølge [værksted 1] kunne skyldes, at elektronikken var ødelagt, jf. bilag E, side 6. Endelig oplyste [bilproducent/værksted 1] ved nærmere opslag, at køretøjet havde kørt 800 km over sidste servicetjek, men at der ellers ikke var registreret større fejl og mangler på køretøjet ifølge [bilproducentens] oplysninger.

...

4. Efter kontakt til [værksted 2] omkring hvad der kan udlæses af data fra nøglerne til denne model. Det er dagsdato, stilnummer, km-tal samt service info og evt. aktioner/kampagner udlæses. Se vedlagte bilag. Iflg. [bilmærke]-forskrifterne må bilen gerne køre over service med 10 % som svarer til 3000 km. Eller 30 dage, Se (Bilag 1)

...

Det var selskabets konsulents opfattelse, at klager generelt under mødet fremstod modvillig til at medvirke til oplysning af sagen, herunder væsentligt tilbageholdende med at give oplysninger til selskabet.

...

5. Selskabet har fået alle de oplysninger, de har spurgt om, [navn] skabte den dårlige stemning med hans attitude gennem hele forløbet.

...

Klager forklarede videre, at han den 21. juni 2024 skulle alene på weekend i et sommerhus ejet af hans [familiemedlemmer]. Adspurg om adressen blev det oplyst, at sommerhuset var beliggende i [By 2]. Adspurgt nærmere ind til adressen (om klager havde mulighed for/noget imod at oplyse adressen) oplyste klager adressen ..., jf. bilag E, side 9. Der var alene indgået en mundtlig aftale med klagers [familiemedlem] om lån af sommerhuset, og der forelå således intet skriftligt herom.

...

6. Klagers [familiemedlem] var med som bisidder, også oplyst ved mødets start, dog retter [navn] flere gange henvendelse til klagers [familiemedlem], både om hvem der ejer sommerhuset, adresse og der er lavet en kontrakt.

...

Ved opslag på Google Maps kan det konstateres, at køreafstanden fra klagers bopæl (...) til sommerhuset (... [by 2]) er ca. 145 km (ca. 1 time og 45 minutters køretid). Fra samkørselspladsen i [by 1] til klagers [familiemedlemernes] adresse ([by 3]) er der ca. 20 km og 20 minutters køretid.

...

7. Afstanden fra bopæl til sommerhus relevant for sagen og fra samkørselspladsen til [familiemedlemmer] findes irrelevant?

...

Under mødet ringede konsulent og klager sammen til klagers [familiemedlem], der bekræftede, at han havde hentet klager og kørt ham hjem, da klager var dårlig. [familiemedlem] kunne ikke huske datoen for afhentning eller den dato, hvor de var kørt ud for at hente bilen. Det kunne godt passe, at det var på hhv. en fredag og en søndag, men han kunne ikke huske dato og tidspunkt, hvilket han angav måtte skyldes hans alder jf. bilag E, side 10.

...

8. [familiemedlem] var på arbejde under opkaldet fra [navn]/klager og stod med en opgave og kunne ikke lige huske datoer, efterfølgende er der fremsendt bekræftelse til sagen i Ankenævnet. Se (Bilag 3)

...

Selskabets konsulent oplyste, at nøglerne forgæves var forsøgt udlæst hos en [bilmærke] forhandler, og at nøglerne lugtede brændt. Adspurgt om nøglerne havde været udsat for mikrobølger f.eks. fra en mikrobølgeovn eller lignende afviste klager dette, jf. bilag E, side 11.

...

9. Efter kontakt til [værksted 2] omkring, hvad der kan udlæses af data fra nøglerne til denne model: Det er dagsdato, stilnummer, km-tal samt service info og evt. aktioner/kampagner udlæses. Se vedlagte (Bilag 4)

...

10. Bilen er stjålet mellem den 21/6 – 23/6, Konsulent [navn] fra GF er først på samkøringspladsen den 18/7, ca. 1 md. efter. Da pladsen bliver brugt meget, vil slæbespor, glasskår eller andet højest sandsynligt være væk.

...

Samme dag (den 18. juli 2024) besigtigede selskabets konsulent det anmeldte skadessted (... [by 4]). Stedet, som er en samkøringsplads ca. 50-100 meter fra motorvej ..., er belagt med grus eller lignende, jf. bilag E, side 3. Stedet ligger ca. 15 meter fra [vej], der er en hovedvej, og køretøjer på stedet er synlige ude fra vejen. På undersøgelsestidspunktet (den 18. juli 2024 om eftermiddagen) var der parkeret ca. 10 biler, og der kørte en del biler forbi stedet, jf. bilag E, side 6. Der blev ikke konstateret slæbespor, glasskår eller andet, der indikerede, at køretøjet skulle være blevet fjernet uden brug af rette nøgle.

...

Endelig besøgte selskabets konsulent den 18. juli 2024 [værksted 2], jf. bilag E, side 12. [værksted 2], der kendte køretøjet, blev forevist de to nøgler, der var modtaget af klager. Her blev det konstateret, at der ikke var batterier i nøglerne, og at disse ikke kunne aflæses på nøglelæseren, selv om der kom nye batterier i begge nøgler.

...

Hvad er det helt nøjagtig som [navn] ønsker at læse fra nøglerne? Hvorfor spørger [navn] ikke de 4 forhandler og specialister han har været ved, hvad det er man kan udlæse af nøglerne. Efter kontakt til [værksted 2] omkring hvad der kan udlæses af data fra nøglerne til denne model. Det er dagsdato, stilnummer, km-tal samt service info og evt. aktioner/kampagner udlæses. Se vedlagte (Bilag 4)

...

Samme dag (den 22. juli 2024) blev selskabet ved henvendelse til [andet forsikringsselskab] oplyst, at klager havde haft en motorcykelforsikring fra den 8. juni 2018 til den 25. juli 2018. Forsikringen var blevet opsagt i forbindelse med et anmeldt tyveri.

...

Det samtykke der er givet, se bilag, giver ikke GF ret til at indhente uanede mængder af oplysninger, især ikke oplysninger der irrelevante for sagen. GF har ikke har informeret klager om hvilke oplysninger de har indhentet, derved et brud på GDPR reglerne.

...

Teknikerne adskilte begge nøgler (navngivet nøgle nr. 1 og nøgle nr. 2). Nøgle nr. 1 var datostemplet

'26.01.18', og nøgle nr. 2 '25.01.18'. Nøglerne blev skønnet til at være to originale nøgler til køretøjet. Teknikerne kunne konstatere smelteskader, når batteridækslet blev fjernet på den ene nøgle, herunder var den ene knap defekt formentlig pga. varmepåvirkning, og printpladen sås ødelagt. Følgende er blandt andet noteret fra resultatet af den tekniske undersøgelse, jf. bilag I, side 2:

'Printbaner er brændt over og komponenter er eksploderet med kraftig varme og røg/sod udvikling som følge. På den ene nøgle har varmepåvirkningen været så voldsom at knappen er smeltet. Begge nøgler mangler batteri. Ingen af nøglerne synes at have været fysisk åbnet før vores undersøgelse.'

Der blev testet et nøglebatteri (3 Volts, knapbatteri) ved forsøg på at kortslutte denne, hvilket ikke skabte samme varmepåvirkning, som nøglerne måtte være blevet udsat for. Som det fremgår af bi-lag I, side 2 ville batteriet 'under ingen omstændigheder, kunne levere energi nok til at udrette disse skader.'

Efter undersøgelserne fandtes begge nøgler med overvejende sandsynlighed at have været udsat for induktion f.eks. fra en induktionskogeplade, der havde været tændt gentagne gange, jf. bilag I, side 2:

'Et kvalificeret gæt på skadesårsagen kunne være, at nøglerne har været placeret på en induktionskogeplade. Dette vil dog kræve at kogepladen gentagne gange tændes, da induktions kogeplader slår fra efter nogle sekunder, når der ikke detekteres en gryde på pladen. Det kan således ikke ske ved et uheld - kun ved en bevist handling.'

...

11. [Elektronikfirma] oplyser at nøgler er de originale nøgler til den stjålet bil.

...

Selskabet er af naturlige årsager ikke bekendt med, hvordan klager opbevarede nøglerne, eller hvordan skaden i nøglerne er opstået, men efter skaden er data og informationer, som var lagret på nøglen, ødelagt, og nøglerne kunne derudover ikke anvendes til køretøjet, jf. bilag E, side 14 og bilag I, side 2.

...

12. Om nøgler er beskadiget eller ej vil det være det samme ifht den information man kan få på dem efter kontakt til [værksted 2] omkring hvad der kan udlæses af data fra nøglerne til denne model. Det er dagsdato, stilnummer, km-tal samt service info og evt. aktioner/kampagner udlæses. Se vedlagte (Bilag 4)

...

Til klagers bemærkninger om selskabets opbevaring af nøgler, kan det blot oplyses, at nøglerne har været opbevaret efter normal procedure, og at selskabet håndterer et stort antal nøgler hvert år.

...

13. Konsulent [navn] oplyser at nøglerne har ligget i en postbakke og det var derfor de ikke kunne finde dem i perioden 9/7-17/7, at ligge materiale til en sag i en postbakke som alle kan have adgang til virke uforsvarligt og utrygt. Ud fra denne oplysning virker det meget sandsynligt at en medarbejder fra GF har ødelagt nøgler bevidst fordi personen ved hvordan sager med ødelagt nøgler ved ankenævnet ender.

...

Den 12. august 2024 modtog selskabet klagers opkaldsliste (uden lokationsdata). Det kunne konstateres, at klager havde haft flere telefonsamtaler til en række [udenlandske] telefonnumre, hvoraf mindst to var bilforhandlere, jf. bilag E, side 17-18. Opkaldene var foretaget 5-7 dage før anmeldelsen af tyveriet. Opkaldsliste kan på klagers opfordring eller ankenævnets anmodning fremlægges.

...

14. GF har fået det de har bedt om og som [teleselskab] kan hente af teledata. GF har redigeret i listerne, derfor kan der være tvivl om ægtheden idet der står i rapporten fra [navn], derfor er de rigtige dokumenter fra [teleselskab] vedlagt som bilag (Bilag 5 + Bilag 5.1) i sagen i ankenævnet – opkaldsliste PDF og opkaldspositionsliste pdf. Klager har ikke rettet i teledatalisterne fra [teleselskab], de er direkte videre sendt fra [teleselskab]. Hvorfor står der at listerne kan på klagers opfordring eller ankenævnet anmodning fremlægges, det er klager der har fremsendt listerne til

[navn]. Konsulent [navn] har selv tidligere prøvet at få listerne med opkaldsposition fra [teleselskab].

Det bemærkes, at bilag 5 og 5.1. vil blive eftersendt.

...

Det bemærkes, at [firma 2] er opløst efter konkurs den ... 2023. Klagers [familiemedlem] var registreret ejer (sammen med en anden person), og klager var registreret direktør i selskabet fra 2017 til 2022. Selskabets adresse var den samme som klagers adresse. Selskabet havde flere branchekoder, herunder reparation og fremstilling af ... samt detailhandel med [biler]. Udskrift fra CVR fremlægges som **bilag J**. I dag ses klager registreret med [firma 2] tilknyttet til klagers adresse med reparation af ... som branchekode. Udskrift fra CVR fremlægges som **bilag K**.

...

15. Hvorfor er oplysninger om et lukket selskab tilbage i tiden relevant for denne sag? [Firma 2] er lukket og lavet om til

...

Klager har endvidere fremlagt en kvittering for levering af den pågældende [bil 2] via fragtselskabet

..., hvoraf fremgår, at levering fandt sted den 16. juni 2024 til fragtføreren, og at levering skulle ske til klagers adresse (...). Det fremlagte stemmer derfor ikke umiddelbart overens med, at klager efter det oplyste havde lejet en trailer til at hente den pågældende bil, eftersom denne blev leveret til klagers adresse.

...

16. Der skal stå en adresse på faktura derfor står der [klagerens adresse]. [bil 2] er blevet læst den 16/6 af fragtfirmaet, klager henter bilen i [udenlandsk by 2] den 18/6 efter at lokationen blev ændret af fragtfirmaet fra [udenlandsk by12] til [udenlandsk by 2] – dokumentation kan fremvises på klagers telefon.

...

Der ses ingen sammenhæng mellem klagers køb af den pågældende [bil 2] og de andre telefonsamtaler med et [udenlandsk] (eller [udenlandsk]) telefonnummer, hvilke således - efter selskabets undersøgelser - ikke ses at relatere sig til hverken [firma 1] eller [fragtselskab].

...

17. GF siger, de har undersøgt telefonnumrene på listen, der 4 nummer til [land] hvor af de 3 er til fragtfirmaet. Inde på transportfirmaet hjemmeside [URL/link], kan man se telefonnumre se (Bilag 6). Det sidste nummer er til en bekendt som arbejder i Danmark og som har hjulpet med handlen af [bil 2].

...

Klagers teleselskab har vedrørende den manglende data oplyst selskabet, at teleselskabet ikke modtager data på opkald foretaget på et netværk, jf. bilag E, side 25. Det er også oplyst, at der ikke vil fremgå lokationsdata, hvis et opkald er viderestillet, eller hvis opkaldet er registreret på en udenlandsk mast.

Det er under alle omstændigheder påfaldende, at der fra den 21. juni 2024 ca. fra kl. 08.30 og indtil kl. 13.43 ikke ses at være registreret lokationsdata i forbindelse med klagers telefonsamtaler, jf. bilag E, side 22. Således er den seneste registrering op til det anmeldte skadestidspunkt den 20. juni 2024 ved telemasten ved [adresse mast 1] (tæt på klagers bopæl), og den 21. juni 2024 er der registreret fra samme sted.

Der ses ikke registreret lokationsdata den 21. juni 2024 ved skadesstedet (...).

Klager har oplyst, at han fra den 21. juni 2024 kl. 08.26 til kl. 12.12 var tilkoblet en anden telemast, hvilket imidlertid ikke er registreret i teleoplysningerne, og dermed ikke dokumenteret af klager. Selskabet har noteret det af klager oplyste om, at politiet har gennemgået teleoplysningerne uden at finde noget mistænkeligt herved. Selskabet forstår det således, at politiet i forbindelse med efterforskningen af sagen må have gennemgået klagers teleoplysninger.

Derudover synes det også påfaldende, at der er registreret lokationsdate den 21. juni 2024 kl. 16.38 ved [adresse 1, by 5], jf. bilag E, side 22, hvis klager som oplyst skulle have været dårlig den 21. juni 2024. [adresse 1, by 5] til [familiemedlemmers] i [by 3] er der ved opslag på Google Maps ca. 40 km og en køretid på lidt over 30 minutter.

Af teleoplysningerne med lokationsdata sås flere telefonsamtaler med både [udenlandske] og flere [udenlandske] telefonnumre, som ikke ses at relatere sig til [firma 1]. eller [fragtfirma]. Klager ses således at have været i kontakt med en [udenlandsk] forhandler (telefonnummer ...) den 17. juni 2024, jf. bilag E, side 18 og 23- 24, og med et [udenlandsk] telefonnummer (...) to gange den 17. juni 2024, jf. bilag E, side 27 (ved en fejl anført som den 18. juni i undersøgelsesrapporten, men datoen er retteligt den 17. juni 2024).

...

18. Forklaring på lokationsdata – efter henvendelse til Teledataanalyseekspert ... Hvis opkalder var viderestillet ville det fremgå af opkaldslisten. Hvis det er på netværk, vil det kræve en wi-fi kode. [ekspert] fortæller at med de nye 5G master er det meget sandsynligt at der kan være steder på opkaldspositionslisters som er blanke. Se vedh. dokumentation for placering af 5G mast ved ... se (Bilag 7), hvor bilen blev stjålet fra – [teleselskab] er på denne mast. Det bekræfter at bilen og klager var på det sted han har oplyst på givne tidspunkt. For at klager ikke skulle være alene hjemme da han stadig var dårlig, kom han med sin [familiemedlem] på tur.

...

Der sås også kontakt til et andet [udenlandsk] telefonnummer (...) den 16.-18. juni 2024. Under den seneste telefonsamtale den 18. juni 2024 kl. 1050 sås klager at befinde sig ved motorvejen omkring en telemast ved [adresse 2, by 6], jf. bilag E, side 20-21.

...

19. GF siger de har undersøgt telefonnumrene på listen, der 4 nummer til [land] hvor af de 3 er til fragtfirmaet. Inde på transportfirmaet hjemmeside [URL/link], kan man se telefonnumre se (Bilag 6). Det sidste nummer er til en bekendt som arbejder i Danmark og som har hjulpet med handlen af [bil 2]. Det viser igen hvor dårligt GF er til deres arbejde.

Den 26. juni 2024 sås en telefonsamtale til et [udenlandsk] telefonnummer ..., jf. bilag E, side 22 ... Telefonnummeret er identificeret til [område i land]. Ved opslag på Google kunne ses telefonnummeret på annonce vedrørende salg af en [bilmærke] udstødning, jf. bilag E, side 22.

20. Det er nummeret til serviceafdelingen i [bilproducent], har ringet omkring service på den købte [bil 2]. Den vedlagte annonce må være fabrikeret af [navn] (dokumentfalsk). Klager tvivler på at [bilproducent] lægger annoncer på eBay, desuden har klager ikke noget at bruge en [bilmærke] udstødning til noget.

...

Den 26. september 2024 blev klager kontaktet af konsulenten ville foreholde klager sagen, men klager ønskede ikke at snakke med konsulenten.

...

21. Klager er på arbejde og kan ikke forstyrres, hvorfor klager siger til [navn] at han kan sende sine spørgsmål på mail, men klager modtager aldrig noget, hvilket også virke underligt.

...

Det forhold, at klager under hele forløbet har været yderst afvisende og tilbageholdende med at oplyse sagen overfor selskabet, må i den forbindelse komme klager bevismæssigt til skade i relation til, om skaden er sket som anmeldt af klager. Set i forhold til klagers forklaring bærer klagers ageren overfor selskabet dog præg af, at klager ikke har afgivet en korrekt/sandfærdig forklaring, jf. herved blandt andet FAL § 22.

...

22. GF har fået alle de oplysninger som han har bedt om. Hvis klager har virket afvisende og tilbageholdende er det fordi at klager har en dårlig oplevelse med [navn]. Ved første kontakt ringer [navn] uden at præsentere sig og beder om oplysninger, klager bliver meget mistænkelig omkring opkaldet og overvejer at melde opkaldet til politiet da det virker som svindel. Klagers ageren overfor [navn] er begrundet i [navns] attitude overfor klager og bisidder og klager har fundet ud af at [navn] er hypnoseterapeut med eget firma, det virker provokerende. Klager var derudover særdeles påvirket af/over at være blevet mistænkeliggjort for selv af have bortskaffet en bil.

...

I den forbindelse bemærkes det, at der ikke er overensstemmelse mellem klagers oplysninger om nøglernes tilstand og den skade på nøglerne, som er konstateret kort efter det anmeldte tyveri, hvorved den data, der var lagret på nøglerne, var ødelagt, og de defekte nøgler kunne ikke bruges til køretøjet, jf. bilag 1.

...

23. Hvilke overensstemmelser er der ikke? Der er ingen data lagret på nøglerne, det der kan findes på nøgler, er dagsdato, stelnummer, km-tal samt service info og evt. aktioner/kampagner udlæses. Se vedlagte (Bilag 4)

...

Selskabet har i forbindelse med afvisningen lagt betydeligt vægt på nøgleoplysningerne (eller mangel på samme) i sagen. Det kan således udledes, at køretøjet ikke kan være bortkommet ved brug af en digital nøgle, eftersom køretøjet ikke var tilkoblet 'Connected Drive'.

...

24. Det er korrekt at nøglerne ikke har været brugt til tyveri af bilen, da klager havde nøglerne. Oplyst af [værksted 2] kan bilen stjæles om den er låst eller ej ved emergency release for parking lock for automatic transmission, kræver ikke specialværktøj se vedlagt fra [værksted 2]. Man må antage at tyveri af dyre biler, som denne foretages af professionelle tyve.

For så vidt angår klagers henvisning til to artikler om biltyveri, herunder om nøglefri biler (som ikke kan tilgås via link) så formoder selskabet, at klager henviser til metoden 'relay attack', hvor signalet fra nøglen opfanges af en radiosender og sendes videre til en modtager, som står ved bilen. Denne metode, som kræver, at gerningsmændene befinder sig tæt på nøglen, står i strid med klagers oplysninger om, at køretøjet skulle være stjålet fra [skadesstedet by 4], hvorfra klager kørte fra med begge nøgler til [by 3] (ca. 20 km væk).

Det bemærkes også, at bilen ved tyveri på denne måde ikke kan startes igen, når bilen har slukket, idet bilens startspærre herefter vil være i funktion, og idet gerningsmændene – som angivet – ikke er i besiddelse af selve bilens nøgle indeholdende transponder. Bilen vil således alene kunne startes og køre én tur.

25. Igen antager GF noget ud fra en tekst/artikel, fordi de tydeligvis tror klager har linket til 2 artikler og derved skulle bilen være stjålet sådan, dette er helt absurd efter som artiklerne bare skal fortælle at der foregår tyveri af bilen i denne prisklasse.

Selskabet finder det endeligt usandsynligt, at køretøjet skulle være borttaget på anden vis, herunder uden brug af rette nøgle. I den forbindelse har selskabet lagt vægt på (lægger vægt på), at køretøjet (den pågældende model og årgang) var udstyret med en fabriksmonteret startspærre, og ifølge det oplyste var køretøjet aflåst, ligesom der ikke var synlige spor efter tyveriet, fx i form af glasskår, slæbespor, mv. fra samkørselspladsen.

Omgåelse af bilens startspærre – herunder ved et 'relay attack' - kræver det teknisk rette udstyr, at udstyret er forberedt til anvendelse på den pågældende bilmodel og årgang samt 'teknisk snilde' i forbindelse med anvendelse af udstyret. Dertil kommer, at omgåelse af startspærre fordrer forudgående forberedelse, som forudsætter, at gerningsmændene har kendskab til bilens placering. Dette forekommer usandsynligt henset til, at køretøjet ifølge klager holdt parkeret på samkørselspladsen ved [by 4], hvor det – efter det oplyste - ikke plejede at holde, ligesom opdagelsesrisikoen må anses for forholdsvis stor, da pladsen lå tæt på en motorvej, ligesom stedet var trafikeret ved selskabets undersøgelse.

Disse omstændigheder medfører, at sandsynligheden for borttagelse af bilen ved omgåelsen af startspærren af ukendte gerningsmænd, som skulle være 'kommet forbi' samkørselspladsen, på denne måde må anses for at være endog særdeles ringe. Det fremhæves, at klagers bevisbyrde samtidig skærpes af sagens øvrige omstændigheder, herunder klagers divergerende forklaringer om nøglerne, at nøglernes elektronik er 'brændt af' sammenholdt med oplysningerne telemasterne.

26. Bilen er stjålet mellem den 21/6 – 23/6, Konsulent [navn] fra GF er først på samkøringspladsen den 18/7, ca. 1 md. efter. Da pladsen bliver brugt meget, vil slæbespor, glasskår eller andet højst sandsynligt være væk. Bilen kan flyttes uden omgåelse af startspærren ved brug af emergency release for parking lock for automatic transmission, se vedlagt (Bilag 1 + Bilag 1.1) [værksted 2]. Ved brug af emergency release for parking lock for automatic transmission, kræver ikke specialværktøj, se vedlagt fra [værksted 2]. Klager har ikke ændret oplysninger om nøglerne, har aldrig sagt at de er 'brændt af', det er [navn] der har givet de oplysninger, nøgler har jo været væk ved GF, hvad mon

der er sket har GF bevidst ødelagt nøgler for at stille klager i dårligt lys overfor ankenævnet. GF viser tydeligvis hvad der sker med sager ved ankenævnet når nøglerne er defekte, de nævner selv sager AK89.329, AK101.003, AK75.982 og AK69.725. Klager ville aldrig ødelægge nøglerne og derved stille sig selv i dårligt lys overfor GF eller ankenævnet. Vedr. teledata, Forklaring på lokationsdata – efter

henvendelse til Teledataanalyseekspert ... Hvis opkalder var viderestillet ville det fremgå af opkaldslisten. Hvis det er på netværk, vil det kræve en wi-fi kode. [Eksperten] fortæller at med de nye 5G master er det meget sandsynligt at der kan være steder på opkaldspositionslisters som er blanke. Se vedh. Dokumentation (Bilag 8) for placering af 5G mast ved [by ved skadesstedet], hvor bilen blev stjålet fra – [teleselskab] er på denne maste. Det bekræfter at bilen og klager var på det sted han har oplyst på givne tidspunkt. Klager har ingen divergerende forklaringer ud fra det han har oplyst.

...

Kort tid efter klager var blevet dårlig og - efter de foreliggende oplysninger - var blevet kørt hjem af [familiemedlem] (ifølge 'bekræftelse' fra klagers [familiemedlem] kl. 10.00-13.00), ses klager

imidlertid kl. 16.39 at have foretaget en telefonsamtale ved [by 5] ca. 40 kilometer nordøst for [familiemedlemmerne] i [by 3].

...

28. For at klager – der lider af ... - ikke skulle være alene hjemme da han stadig var dårlig, kom han med sin [familiemedlem] på tur.

...

Derudover ses der kontakt til en række udenlandske telefonnumre, herunder flere bilforhandlere. Det er i sig selv påfaldende, at klager oplyste selskabet herom på et tidligere tidspunkt, såfremt det-te relaterede sig til købet af et andet køretøj. Imidlertid stemmer en række telefonnumre ikke overens med det af klager oplyste køb (i klagers virksomhed) af et andet køretøj. Derudover er det påfaldende, at klager ikke ringede til politiet, da klager angiveligt opdagede, at køretøjet var væk den 23. juni 2024.

...

29. Som tidligere nævnt er det ikke bilforhandler men fragtfirmaet. Se vedlagt kontaktoplysninger fra [URL/link] (Bilag 6). GF siger de har undersøgt telefonnumrene på listen, der 4 nummer til [land] hvor af de 3 er til fragtfirmaet. Inde på transportfirmaet hjemmeside [URL/link], kan man se telefonnumre se (Bilag 6) Det sidste nummer er til en bekendt som arbejder i Danmark og som har hjulpet med handlen af [bil 2]. Det viser igen hvor dårligt GF er til deres arbejde. Når man ringer til politiet, anbefaler det at anmelde det inde på deres hjemmeside, hvilket også er gjort.

...

Videre har selskabet lagt vægt på, at køretøjet er anmeldt bortkommet på et tidspunkt, hvor leasingaftalen var ved at udløbe, idet klager havde fået forløbet leasingaftalen med 3 måneder indtil primo august 2024, fordi han skulle nå at sælge bilen, hvilket han havde forsøgt via Facebook. Således stod klager til at hæfte for restværdien overfor leasingselskabet på kr. 165.000 eks. moms og registreringsafgift, hvilket skal ses i sammenhæng med, at leasingselskabet har oplyst, at de i leasingperioden sendte 3 rykkere til klager (restance).

...

30. Klager har betalt den ekstra leasingydelse som også omfatter flere kilometer. Klager har ikke været i restance, de omtalte 3 rykkere i hele leasingperioden er blevet betalt med det samme når klager er blevet bekendt med det. Se (Bilag 9).

...

Endelig har selskabet lagt vægt på, at kilometerforbruget i leasingaftalen på 30.000 km årligt var væsentligt overskredet, eftersom køretøjet havde kørt 90.000 i primo maj 2023, og køretøjet senest er registreret i marts 2024 med en kilometerstand på 127.548 km. Således stod klager til at skulle betale for overforbruget i henhold til leasingaftalen ved leasingaftalens udløb.

...

31. Samtidig med forlængelse af leasingaftalen bliver kilometerforbruget også hævet i leasingaftalen. Eller givers det ikke nogen mening at forlænge leasingaftalen.

...

Det er i den forbindelse bemærkelsesværdigt, at serviceintervallet var overskredet, idet [værksted] ved opslag kunne konstatere, at køretøjet havde kørt 800 km over seneste servicetjek, hvorved klager havde overtrådt leasingaftalens bestemmelser om at overholde serviceintervaller, jf. bilag F, side 5 og 7. Køretøjets (til)stand var således ikke registreret i [værkstedes] systemer.

...

32. Iflg. [bilproducent]-forskrifterne må bilen gerne køre over service med 10 % som svarer til 3000 km. Eller 30 dage, Se (Bilag 1).

Sammenfattende:

Sammenfattende er det min opfattelse, at klager/... har løftet sin bevisbyrde for/på, at der er indtruffet en forsikringsbegivenhed, idet klager har bevist, at forsikringsgenstanden/[bilmærke] uretmæssigt er forsvundet på den måde, klager har anført i klagen, hvorfor indklagede/GF er forpligtet til at udbetale forsikringsydelsen herfor.

Det er videre min opfattelse, at klager/... punkt for punkt har **tilbagevist** de argumenter, som indklagede/GF har anført til støtte for, at klager/... i forbindelsen af bortkomsten af [bilmærke] ved sin aktivitet har opført sig på en måde, der betegnes som groft uagtsomt eller ved undladelse har medvirket til bortkomsten/tyveriet af bilen.

Det gøres i den relation specifikt opmærksom på, at klager/... har udvist endog meget efterforskningsarbejde som følge af GF afslag på at udbetale forsikringsydelse og har i den sammenhæng – jfr. oven for med 32 udvalgte punkter – afsløret en del forkerte forudsætninger og dermed også forkerte faktuelle konklusioner fra GF' side, der overordnet set medfører, at GF **ikke** har 'modbevist', at [klageren] har udvist en bebrejdelsesværdig adfærd eller undladelse, der kan have medvirket til tyveriet af [bilmærke].

GF har anvist en mængde argumenter:

- Der er bygget op på delvist forkerte forudsætninger/opfattelser af faktum

- Der er bygget på antagelser støttet på logiske betragtninger, som f.eks.:

Klagers leasingkontrakt var tæt på at udløbe

Klager var i betalingsrestance (hvilket er forkert)

Klager ikke kunne finde en køber til bilen (hvilket er forkert)

Klagers adfærd var mistænksom op til og efter bortkomsten af [bilmærke] (hvilket bestrides – klager har ... og optakt/symptomer på ... gør bilkørsel meget farlig, hvorfor han parkerede sin bil og ringede efter sin [familiemedlem]).

Klager sideløbende med tyveriet havde mobilkontakt med en [udenlandsk] bilsælger og transportør (hvilket var ret logisk, da han var ved at importere en bil fra [land] med henblik på videresalg)

Dokumentation for køb og betaling af anden bil vedlægges.

Klager havde kørt for mange kilometer i forhold til leasingkontrakten (hvilket bestrides, da kontrakten var forlænget)

Klager havde kørt 800 km længere end serviceaftalen med [bilproducent/værksted] foreskriver (hvilket bestrides er et problem)

Klager har fysik manipuleret den bortkomne [bilmærkes] nøgler (det bestrides – jfr. oven for. Der henvises til, at nøglerne i en længere periode var bortkommet, mens de var i GF' varetægt)."

Selskabet har i brev af 11/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers advokats indlæg af 14. marts 2025 giver GF Forsikring (herefter selskabet) anledning til følgende bemærkninger, idet bemærkningerne i selskabets svar af 20. december 2024 i øvrigt i det hele fastholdes, medmindre andet er angivet nedenfor.

Indledningsvist bemærkes det for god ordens skyld, at selskabet ikke har påberåbt sig FAL § 18 om fremkaldelse af forsikringsbegivenheden som grundlag for afvisning af dækning.

Det kan konstateres, at klager i sit indlæg er fremkommet med 32 kommenteringspunkter (samt yderligere to punkter på side 5) til uddrag (citater) af selskabets svar. Punkterne skulle ifølge kla-

ger 'tilbagevise' selskabets 'argumenter' og understøtte, at selskabet har lagt forkerte forudsætninger/opfattelser af faktum til grund.

Dette afvises af selskabet bortset fra, at selskabet tidligere har angivet, at alene ét [udenlandsk] telefonnummer fra [fragtfirmas] hjemmeside fremgår af den af klager fremlagte opkaldsliste, idet dette rettelig gør sig gældende for to [udenlandske] telefonnumre, jf. nærmere nedenfor.

Selskabet vil kommentere på klagers punkter kronologisk, idet punkterne i et vist omfang er sammenfaldende enten som følge af flere gentagelser, alternativt vedrører samme forhold/'tema'.

MANGLENDE BEVIS FOR FORSIKRINGSBEGIVENHED

Muligheder for tyveri af køretøjet (punkt 1, punkt 10, punkt 24, punkt 25 og punkt 26)

Selskabet bestrider ikke som anført af klager (punkt 25), at der foregår tyveri af biler i denne pris-klasse, og herunder at tyveri af biler kan ske uden anvendelse af rette nøgle.

Selskabet fastholder imidlertid, at det blandt andet må anses for usandsynligt, at køretøjet skulle være borttaget uden brug af rette nøgler. Der henvises nærmere til selskabets svar side 10-11.

I tillæg hertil gentages det, at hverken taksator eller selskabets skadekonsulent fandt fysiske spor efter tyveri af bilen i forbindelse med selskabets undersøgelser, jf. bilag E, side 6 og side 11. For god ordens skyld bemærkes det, at glasskår vil forblive på stedet efter en skade og vil være at finde i småsten og grus, som samkøringspladsen var belagt med, imellem stenene. Det samme gjorde sig øjensynligt gældende ved klagers egen undersøgelse få dage efter det anmeldte tyveri, jf. bilag D.

De af klager fremlagte bilag 1 og bilag 1.1. er øjensynligt en vejledning i, hvordan et køretøjs automatiske gearkasse frigøres og nærmere sættes i frigear 'neutral' i stedet for 'parking', hvor gearkassen er låst. Det er uklart, hvad klager egentlig mener med det i punkt 1 anførte, men det må anses for højst usandsynligt (og usædvanligt, at en mulig gerningsmand skulle have udvalgt sig klagers køretøj for så (efter at have skaffet sig adgang hertil) at have trillet køretøjet i låst tilstand væk fra samkørselspladsen, hvor køretøjet – efter det oplyste – ikke plejede at holde. Der må herved tillige lægges vægt på, at opdagelsesrisikoen må anses for forholdsvis stor, da pladsen lå tæt på en motorvej, og at stedet var trafikeret ved selskabets undersøgelse. Klager har selv angivet, at pladsen bliver brugt meget (klagers indlæg side 4).

Særligt om nøgler (punkt 2, punkt 4, punkt 9, klagers indlæg side 5 øverst, punkt 12, punkt 13 og punkt 23)

Det er noteret, at klager er enig i, at bilen ikke har en digital nøgle (punkt 3), og det kan derfor endegyldigt udelukkes, at køretøjet skulle være bortkommet ved brug heraf. Selskabet er enig i, at [elektronikfirma] har vurderet, at de af klager til selskabet indleverede to nøgler, er originale nøgler. Klager har tidligere oplyst selskabet, at han alene havde 2 nøgler (sendt til selskabet), jf. bilag E, side 11, og det må derfor lægges til grund, at der ikke er andre nøgler til køretøjet, som kan være blevet brugt til at borttage dette.

For så vidt angår klagers bemærkninger til udlæsning af nøgler samt bilag 4 bemærkes det, at selskabet var/er bekendt med, hvilke oplysninger, som kan udlæses af nøgler, herunder hvornår nøglerne sidst er brugt og køretøjets reelle kilometertal (sidst kendt i marts 2024 til 127.548 km), jf.

også bilag 4. Disse oplysninger har været og er relevante for selskabets vurdering af sagen i forhold til, om klagers bevisbyrde for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed kunne/kan anses for løftet.

Efter overlevering af nøglerne fra klager har selskabet imidlertid konstateret, at nøglerne var skadede, og selskabet har følgelig ikke haft mulighed for at udlæse disse, herunder hvornår nøglen sidst blev brugt. Dette forhold må komme klager bevismæssigt til skade i relation til, om skaden er sket som anmeldt af klager.

Til klagers spørgsmål (punkt 23) om, hvilken uoverensstemmelse, selskabet refererer til, henvises der til selskabets svar side 5. Klager forklarede den 18. juli 2024 selskabets skadekonsulent, at de 2 nøgler til køretøjet fungerede, og der var ifølge klager ingen fejl og mangler på disse, jf. bilag E, side 11 Disse oplysninger fra klager står i åbenlys modstrid med det forhold, at nøglerne er konstateret skadet kort tid efter det anmeldte tyveri, hvorved den data, der var lagret på nøglerne var ødelagt.

Klagers kritik af selskabet (punkt 2, 5 og 6, klagers indlæg side 5 nederst, samt punkt 13, 20-22, og 25-26)

Selskabet har ingen bemærkninger til klagers 'sigtelser' mod selskabet, udover, at selskabet ikke har fundet selskabets (herunder skadekonsulentens) undersøgelser eller skadesbehandling usædvanlig eller kritisabel.

Udsagn som fremført af klager såsom, at selskabet skulle have 'fabrikeret' annoncer, eller at selskabet bevidst eller ubevidst skulle have ødelagt de af klager indleverede nøgler efter selskabets modtagelse heraf, herunder fordi selskabet (nærmere bestemt skadekonsulenten) 'ved hvordan sager med ødelagt nøgler ved ankenævnet ender' er åbenlyst grundløse og udtryk for ren spekulation. Selskabet derfor heller ikke kommentere nærmere på sådanne beskyldninger fra klagers side.

Særligt om teledatens og 'ægtheden' (punkt 14)

Selskabet har modtaget de samme filer, som er fremlagt af klager. Det bemærkes dog, at selskabet modtog filerne i Excel, og det ser ud til, at disse filer er uploadet på Ankenævnets portal i Excel-format af klager. Det er imidlertid ikke muligt at tilgå disse via portalen. Det kan derfor konstateres, at klager har fremlagt teledata i omdannet pdf-format. Når filen omdannes til PDF, er blandt andet kolonnen 'TilNummer' (bilag 5) ikke helt synlig, og man ikke kan således ikke se hele telefonnummeret. I Excel-filen gøres telefonnummeret synligt øverst, når man klikker på den relevante kolonne og række. Excel-filerne (som selskabet har modtaget af klager) eftersendes per e-mail til Ankenævnet og klagers advokat. Koden til filerne uploades på Ankenævnets portal.

Blot for god ordens skyld bemærkes det, at skadekonsulenten i versionen af disse teledata, som der er uddrag af i bilag E side 18-22 (og således en særskilt kopi af de originale filer), har skadekonsulenten 'udvidet' bredden af kolonner, så telefonnumre er synlige og med farve markeret de linjer, som skadekonsulenten har fremhævet i sin rapport evt. med angivelse af, at telefonnumre tilhører klagers [familiemedlem] eller lignende bemærkninger. Det bestrides, at selskabet har redigeret i selve dataene, og selskabet har naturligvis beholdt de originale filer uberørt.

Som bilag J-K fremlægges teledata - som modtaget af klager - i en PDF-version i den version, som klager har printet som PDF, jf. bilag 5 og bilag 5.1. (indhold identisk) og som bilag L-M i en version,

hvor samme excelfil er printet som PDF, således at alle kolonner er på én side, hvilket skaber et bedre overblik. Selve dataene i bilag L-M er således identisk med bilag 5-5.1 og bilag J-K.

For helhedens skyld bemærkes det, at selskabet ikke har mulighed for at vurdere, om klager har redigeret i teledataene, idet selskabet har modtaget Excel-filerne fra klager og ikke direkte fra klagers teleselskab. Selskabet finder dog fortsat den manglende (lokations)data bemærkelsesværdig.

Særligt om teledata vedrørende [udenlandske] telefonnumre og klagers køb af andet køretøj (punkt 16-17, punkt 19 og punkt 29)

Det fremgår af den af klager fremlagte kvittering for levering af en [bil 2], at 'Place of delivery og the goods (place, country)', var klagers adresse (...).

Klager har angivet, at levering blev ændret til [udenlandsk by], hvilket imidlertid er udokumenteret.

Selskabet har i svaret af 20. december 2024 side 6-7 angivet følgende:

'Her ses dog én telefonsamtale den 16. juni 2024 kl. 19.36 (på 16 sekunder) til et [udenlandsk] telefonnummer (...), jf. bilag E, side 18, som er det samme telefonnummer, som fremgår af [fragtfirmas] stempel på den af klager fremlagte kvittering for levering, og som tillige kan findes på [fragtfirmas] hjemmeside (telefonnummeret til transporthenvendelser ([URL/link]), jf. bilag M, side 4. Der ses ingen sammenhæng mellem klagers køb af den pågældende [bil 2] og de andre telefonsamtaler med et [udenlandsk] (eller [udenlandsk]) telefonnummer, hvilke således - efter selskabets undersøgelser - ikke ses at relatere sig til hverken [firma 1]. eller [fragtfirma].'

Selskabet medgiver, at der rettelig ses i alt tre telefonsamtaler (med to telefonnumre) på opkaldslisten relateret til [fragtfirmas] hjemmeside (udskrift fremlagt som bilag M og bilag 6). Udover det i svaret anførte (citeret ovenfor) ses således to telefonsamtaler den 16. juni 2024 kl. 19.34 (det fremgår ikke hvor lang tid samtalen varede) og den 17. juni 2024 kl. 09.18 (der varede 9 sekunder) til det [udenlandske] telefonnummer (...), som kan findes på [fragtfirmas] hjemmeside, jf. bilag M og bilag 6.

Det er imidlertid ikke korrekt, at 3 ud af 4, men alene 2 ud af 4 [udenlandske] telefonnumre på opkaldslisten kan findes på [fragtfirmas] (eller for den sags skyld [firma 1's]) hjemmeside som angivet af klager. Således ses hverken ... eller ... (begge [udenlandske] telefonnumre) relateret til [firma 1] (faktura udstedt af [firma 1] for købet af en skadet [bil 2] er fremlagt af klager) eller [fragtfirma] (kvittering for [fragtfirmas] levering af den pågældende [bil 2] er fremlagt af klager).

Det [udenlandske] telefonnummer ... ses - som angivet i selskabets svar side 7 - at relatere sig til en [udenlandsk] autoforhandler, jf. bilag E, side 23-24.

Klager har angivet, at det sidste nummer er til en bekendt, som arbejder i Danmark og har hjulpet med handlen af den pågældende [bil 2]. Det er uklart, om klager med udsagnet (som i øvrigt er udokumenteret) og nærmere specifikt 'sidste nummer', refererer til, at klager er af den opfattelse, at et [udenlandsk] telefonnummer på opkaldslisten, skulle tilhøre den pågældende bekendte, som angiveligt skulle arbejde i Danmark.

Særligt om teledata med lokationsdata (pkt. 18 og punkt 26-27)

Klagers teleselskab har vedrørende den manglende data oplyst selskabet, at teleselskabet ikke modtager data på opkald foretaget på et netværk, og at lokationsdata tillige ikke vil fremgå, hvis et opkald er viderestillet, eller hvis opkaldet er registreret på en udenlandsk mast, jf. bilag E, side 25.

Klager har i den forbindelse oplyst, at det ville fremgå af opkaldslisten, hvis opkaldet er viderestillet. Efter selskabets gennemgang ses det ikke af den fremlagte teledata, at de opkald, der er foretaget, herunder den 21. juni 2024, er viderestillet, hvorfor dette ikke kan anses som årsag til den manglende data.

Klager har herom videre angivet (klagers indlæg side 9, punkt 18): 'Hvis det er på netværk, vil det kræve en wifi kode.'. Selskabet forstår bemærkningerne således, at klager herved mener, at det er usandsynligt at manglende lokationsdata i opkaldslisterne skyldes, at opkaldene er foretaget på et netværk. Dette kan således heller ikke anses for årsagen til den manglende data.

Det er herved fortsat uvist, hvad årsagen til manglende lokationsdata i de fremlagte opkaldslisterne skyldes. Det er ikke af klager sandsynliggjort, at manglende lokationsdata (særligt den 21. juni 2024) skyldes et skift fra 4G til 5G-netværk, jf. bilag 8. Det bemærkes, at oplysningerne fra teleanalytiker ... ses ikke dokumenteret og under alle omstændigheder ses bilag 8 ikke at vedrøre oplysninger fra klagers teleselskab, som konkret har fremsendt oplysninger til selskabet om manglende data, jf. ovenfor.

Bilag 7 ser ud til at være et opslag på Mobilmaster.dk med et skærmbillede fra hjemmesiden, hvor der findes et interaktivt dækningskort over teleselskaber, der har mobilmaster tæt på en given adresse. Det ser ud til, at der er foretaget et opslag på adressen [adresse nær skadesstedet] (det anmeldte skadessted er rettelig [adresse skadessted]). Det ser videre på skærmbilledet ud til, at der er klikket ind på en af ud flere master ved adressen, hvor [teleselskab] også er angivet som teleselskab. Bilag 7 udgør imidlertid ikke dokumentation for, at klager var på det sted, som han har oplyst, herunder den 21. juni 2024.

Selskabet finder det fortsat påfaldende, at der i opkaldslisten mangler lokationsdata for en del af opkaldene den 21. juni 2024, og det kan således ikke dokumenteres, at klager har været i nærheden af den samkørselsplads, hvor klager har forklaret, at bilen blev efterladt parkeret den 21. juni 2024.

Forklaringer om klagers færden i øvrigt i forbindelse med det anmeldte tyveri (punkt 7, punkt 8, punkt 18 og punkt 28)

Til punkt 7 bemærkes det, at oplysninger om klagers færden og dokumentation herfor har været/er relevante for selskabets vurdering af sagen, herunder i forhold til, om selskabet vurderer, at klager har givet troværdige oplysninger og i den forbindelse løftet bevisbyrden for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Denne bevisbyrde skærpes – som i nærværende sag - af bemærkelsesværdige omstændigheder og divergerende forklaringer, som understøtter, at det er usandsynligt, at skaden er sket som anmeldt af klager.

Klager har angivet, at klager kom med [familiemedlem] på tur, da han var dårlig. Bemærkningerne er knyttet til selskabets bemærkninger om klagers færd den 21. juni 2024 (og muligvis kort tid herefter).

Denne forklaring (som ikke tidligere er oplyst til selskabet af klager eller klagers [familiemedlem]) er uoverensstemmende med, at klager ses at have flere opkald til [familiemedlem] den 21. juni 2024-24. juni. Klager ses den 21. juni 2024 at have haft 4 opkald til [familiemedlem]en fra kl. 08.26 til kl. 17.20, 2 opkald den 22. juni 2024, den 23. juni 2024 ses ingen opkald til [familiemedlem], og den 24. juni 2024 ses 1 opkald til [familiemedlem]. Det må anses for ganske påfaldende, at klager skulle foretage de mange opkald til [familiemedlem] (særligt den 21. juni 2024), hvis klager – som påstået – var sammen med [familiemedlem].

Særligt om klagers økonomiske forhold (punkt 4, punkt 15, punkt 30-31)

Det bemærkes, at selskabet i forbindelse med (fastholdelsen) af afvisningen og regreskravet overfor klager har lagt vægt på klagers økonomiske forhold.

Køretøjet er anmeldt bortkommet på et tidspunkt, hvor leasingaftalen var ved at udløbe, og hvor klager havde forsøgt at sælge bilen via Facebook og fået forlænget leasingaftalen med 3 måneder indtil primo august 2024.

Det er udokumenteret (klagers indlæg side 15), at klager havde fundet en køber til bilen (som skulle dække restværdien i henhold til leasingaftalen). Således stod klager til at hæfte for restværdien overfor leasingselskabet på kr. 165.000 eks. moms og registreringsafgift.

Bilag 9 er en bekræftelse på, at klager ikke er registreret i RKI-registret som dårlig betaler og ændrer således ikke på det faktum, at leasingselskabet har oplyst, at de i leasingperioden sendte 3 rykkere til klager (restance), uanset at klager senere måtte have betalt det udestående beløb til leasingselskabet.

Kilometerforbruget i leasingaftalen på 30.000 km årligt var væsentligt overskredet, eftersom køretøjet havde kørt 90.000 i primo maj 2023, og køretøjet senest er registreret i marts 2024 med en kilometerstand på 127.548 km. Således stod klager også ved leasingaftalens udløb til at skulle betale for overforbruget.

Det er i øvrigt udokumenteret, dels at kilometerforbruget blev hævet ved forlængelsen af leasingaftalen (punkt 31), hvilket synes uoverensstemmende med klagers angivelse af, at han skulle have betalt for overforbruget (punkt 30). Dette udsagn er i øvrigt også udokumenteret. Leasingselskabet har tidligere oplyst selskabet, at klager efter den anmeldte bortkomst var stoppet med at betale.

Klager har ikke fremlagt servicehistorik, og selskabet har ikke mulighed for at vurdere bilag 1 nærmere i relation til klagers bemærkninger til overskridelse af service. Bilag 1 ses ikke at vedrøre nærværende køretøj, og er derfor uden bevisværdi.

Det fremhæves i den forbindelse, at [værksted] har oplyst selskabet, at køretøjet havde kørt 800 km over sidste servicetjek, jf. bilag E, side 6, hvorfor det må have formodningen for sig, at serviceintervallet var overskredet (hvorved klager havde overtrådt leasingaftalens bestemmelser herom, jf. bilag F, side 5 og 7).

Det bemærkes i den forbindelse, at [værksted] ikke havde mulighed for at udlæse nøglerne. De oplyste 800 km, som kunne konstateres overskredet, må derfor være formentlig være baseret på køretøjets kilometertal ved sidste værkstedsbesøg eller lignende (evt. seneste udlæsning i marts 2024 med 127.548 km oplyst af [værksted 2], jf. bilag E, side 12). Om overskridelsen af kilometertallet reelt har været højere, er selskabet (og [værksted/bilproducent]) ubekendt, når det ikke har været muligt at udlæse nøglerne.

Selv hvis køretøjet ikke måtte have kørt ud over den af [bilproducent] 'tilladte' grænse for sidste servicetjek (hvilket selskabet finder usandsynligt), ændrer dette ikke selskabets vurdering af sagen, der i det hele fastholdes.

Sammenfatning

Selskabet fastholder, at klager ikke har løftet sin (skærpede) bevisbyrde for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i form af tyveri som anmeldt, og at selskabet derfor ikke kan kritiseres for at have afvist dækning.

Til klagers sammenfattende bemærkninger gør selskabet opmærksom på, at FAL § 18 om fremkaldelse af forsikringsbegivenheden ikke er påberåbt af selskabet i forbindelse med (fastholdelsen af) dækningsafvisning.

Det er uklart, hvad klager mener med, at selskabet er forpligtet til at udbetale forsikringsydelsen for køretøjet, idet bemærkes, at selskabet har udbetalt til leasingselskabet (ejereren af køretøjet), som har noteret panthaverdeklaration-F, jf. nærmere nedenfor. En eventuel difference mellem det beløb, som kommer til udbetaling til ejeren af køretøjet (leasingselskabet), og det beløb, som leasingtager hæfter for i henhold til leasingaftalen, er selskabet uvedkommende, da der er tale om et inter partes aftaleforhold mellem klager og leasingselskabet.

REGRES MOD KLAGER

Der henvises i det hele til selskabets svar side 12-13. Idet selskabet har været forpligtet hertil, jf. vilkårene til F-deklarationen pkt. 1.g., har selskabet den 10. april 2025 foretaget erstatningsudbetaling til leasingselskabet (ejereren af køretøjet), som havde noteret panthaverdeklaration-F.

Erstatningen er opgjort i henhold til aftale med leasingselskabet som bilens gensalgsspris eks. moms og afgift til kr. 130.000 fratrukket selvrisiko på kr. 26.000, jf. vilkårene til F-deklarationen pkt. 3.g., dvs. i alt kr. 104.000. Som dokumentation herfor henvises til bilag N - bilag P.

Det til leasingselskabet udbetalte beløb er opkrævet klager som tidligere varslet denne, jf. **bilag Q**.

Grundlaget for selskabets regresadgang mod klager er hjemlet i forsikringsbetingelsernes pkt. 17.8 (bilag B, side 25) om regres, hvoraf følgende blandt andet fremgår:

'Har [selskabet] betalt erstatning til en panthaver eller andre for en skade, som ikke er dækket af kaskoforsikringen, har [selskabet] regres mod forsikringstager.'

Som angivet ovenfor, er skaden ikke dækket af kaskoforsikringen, da klager ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Da selskabet har været forpligtet til at udbetale erstatning til leasingselskabet efter panthaverdeklarationen, er selskabet efter forsikringsbetingelsernes pkt. 17.8 hjemlet til at gøre regres for denne erstatningsudbetaling mod klager.

Ankenævnet for Forsikring

30.

102548

På denne baggrund kan selskabet ikke kritiseres for at have afvist dækning under kaskoforsikring og rettet et regreskrav mod klager, hvilken regresadgang dermed må anses for berettiget."

Klagerens advokat har i brev af 23/5 2025 bl.a. anført:

"...

Der er fortsat stor uenighed om, hvor mange kilometer den stjålne aktuelle bil/[bilmærke] havde kørt på bortkomsttidspunktet.

Klager fik løbende lavet service på [bilmærke] hos [værksted 2]. Der vedhæftes flere bilag, der dokumenterer, at bilen den 1. marts 2024 havde kørt 119.511 km:

...

[Selskabet] skriver, at bilens sidst kendte kilometerantal i marts 2024 er på 127.548 km, hvad indikerer et urealistisk højt antal kørte kilometer i godt og vel ½ måned i marts 2024.

Det bestrides derfor i sin helhed, at klager havde misligholdt den indgåede leasingkontrakt, og slet ikke i et omfang, der kan løfte beviset for, at klager selv har været med til at bortskaffe bilen og derved ikke skulle være forsikringsdækket ved anmeldt tyveri.

Det fastholdes også igen, at klager ikke var i restance med betalingerne til leasingselskabet og at der på tidspunktet for tyveriet var indgået en forlængelse af leasingaftalen på 3 måneder, med dertil kommende forholdsvis opjustering af aftalen om, hvor mange årlige kilometer klager måtte køre (30.000: 4 = 7.500km).

...

De oplyste kilometer oplyses også i afregning fra marts måned 2024 fra autoværkstedet [værksted 2] pr. 19. februar 2024 til:

...

Øverste bilag med de røde og grønne farver viser, at [bilmærke] på servicetidspunktet havde kørt 800 km over det forudsatte tidspunkt for service, hvad ikke har nogen betydning – blot det er under 3.000 km.

...

Faktum er, at klager, på det tidspunkt, han stillede bilen på en samkørselsplads ved [motorvej], var blevet syg med begyndende/truende ..., hvorfor han ringede til sin [familiemedlem] og bad ham hente ham, da det er meget uforsvarligt at fortsætte planlagt bilkørsel, når sådanne symptomer er i vækst.

Klager blev herefter kørt hjem til sine [familiemedlemmer] for at få det bedre. Klager og [familiemedlem] var ikke fysisk sammen hele tiden. Senere på dagen tog klager og [familiemedlem] på tur sammen, med [familiemedlem] som chauffør, da klagers tilstand var i bedring.

..."

Selskabet har i brev af 20/6 2025 bl.a. anført:

"For så vidt angår dokumentet '...km 64382.1', stemmer dette ikke umiddelbart overens med skærbilledet i klagers seneste indlæg, side 2, idet datoen og forhandleren er forskellige, og det er uklart, hvad betydningen af denne uoverensstemmelse er, herunder om der er tale om to forskellige opslag på to forskellige tidspunkter og hos to forskellige forhandlere.

Hverken i klagers seneste indlæg side 2 eller dokumentet ... km 64382.1' fremgår oplysninger om reg.nr. eller stelnummer på køretøjet, og bevisværdien af de fremlagte dokumenter skal vurderes i dette lys.

I skærmbilledet i klagers indlæg fremgår datoen 19. februar 2024 kl. 12.21, og i øverste højre hjørne er anført '... [...]' (øjensynligt det indtastede navn på et [bilmærke]-værksted). Det er uklart, hvorfor der på dette tidspunkt kan være angivet oplysninger per 1. marts 2024, men de anførte oplysninger, herunder om serviceoverskridelsen med 800 km, kan i den forbindelse ikke anses for udtryk for de faktiske forhold den 1. marts 2024, jf. nærmere nedenfor.

Både i klagers seneste indlæg side 2 og dokumentet '... km 64382.1' fremgår kilometerstanden 125.800 i øverste højre hjørne ud fra datoerne for opslaget i (må det formodes) [værksted/bilproducents] systemer den 19. februar 2024 og 8. maj 2025.

I det fremlagte dokument er i øverste højre hjørne anført '(...53138/02/Personbil)'. Igen formodes dette at være [bilmærke] værkstedet, som har foretaget opslaget.

Den fremlagte faktura 'kvittering ... 64382-1' angiver, at køretøjet ved afslutning af service den 19. februar 2024 havde et kilometertal på 119.500. Oplysningen stemmer imidlertid ikke overens med ovenstående oplysninger (og angivelsen af et kilometertal på 125.800 i begge skærmbilleder af udlæsningerne foretaget hos henholdsvis ... og ..., samt det forhold at ... har oplyst selskabet, at køretøjets kilometerstand udlæst i marts 2024 var 127.548 km, jf. bilag E, side 12

Som det fremgår af ovenstående, er der en række uoverensstemmende oplysninger om køretøjets

kilometerstand. Det er udokumenteret, hvad køretøjets kilometerstand eksakt var på skadestidspunktet (anmeldt som værende sket mellem den 21. og 23. juni 2024), idet det blandt andet ikke har været muligt at udlæse bilens nøgler. Selskabet har således ikke haft mulighed for definitivt at fastslå kilometerstanden på skadestidspunktet, hvilket af åbenlyse grunde må komme klager bevismæssigt til skade. Baseret på sagens oplysninger lægges til grund, at kilometerstanden mindst var 125.800 i februar 2024 og mindst 127.548 den 1. marts 2024, men forventeligt højere på skadestidspunktet.

...

Selskabet har heller ikke mulighed for at vurdere klagers oplysninger om kilometeroverskridelse ift. service. Selskabet har alene henholdt sig til oplysninger modtaget af [værksted] om, at køretøjet havde kørt 800 km over sidste servicetjek. Baseret på oplysningerne om kilometerforbrug og det af klager fremlagte, er det sandsynligt, at overskridelsen af kilometertallet har været langt højere, herunder over den af klager oplyste 'grænse' på 3.000 km'. Det har således fortsat formodningen for sig, at serviceintervallet var overskredet, og at klager derfor havde overtrådt leasingaftalens bestemmelser herom, jf. bilag F, side 5 og 7.

..."

Nævnet har fået forelagt klagerens advokats brev af 8/7 2025, klagerens brev af 2/9 2025 og selskabets brev af 28/7 2025. Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets interne, udaterede rapport fremgår bl.a.:

"Relevante noter fra TIA:

køretøjet + 9: Total forsvundet

Jeg har forsøgt at ringe til fst, men fik ikke fat på ham, men har så skrevet en mail og bedt ham ringe

1/7 Anvendt skabelon: e-Boks: sk3 startbrev til bil

talt med fst som oplyser at han var på vej i sommerhus, da han blev dårlig og kørte ind på denne samkørsels plads.

Fst ringede efter hans [familiemedlem] som så kørte fst hjem.

Fst kom derude i går og der var bilen væk. (søndag).

Der var ingen glasskår på stedet, fst havde i hvert fald ikke lagt mærke til det.

fst har stadigvæk 2 nøgler til bilen.

Jeg har bedt fst som bruger FB at efterlyse den der.

Fst oplyser at leasingkontrakten udløber august.

Fst siger at han aldrig har fået stjålet en bil før.

Fst spørg om han stadigvæk skal betale for leasing og jeg har bedt ham snakke med [leasingselskab] om det.

fst har i går aftes anmeldt det på nette til politiet ...

Anmeldt til F&P 1031024 Talt med ... fra [leasingselskab], da det er deres bil.

fst skulle have afleveret bilen den 030524, men fik det forlænget til den 030824, da han skulle have solgt bilen.

Fst har kun haft 3 rykker i perioden ellers havde han betalt til dem.

... siger at dr er connected Drive i bilen, så man vil kunne spole den, hvis det er tilkoblet.

... ville sende en fuldmagt til mig.

Talt med [værksted] som beder mig ringe til Connected Drive som er en del af ... på ...

Talt med ... fra [værksted] og denne bil er ikke tilkoblet Connected Drive hos dem, så de kan ikke se hvor bilen er

talt med ... fra [leasingselskab], han oplyser at fst har standset betalingen ved dem.

De vil også prøve på at få fat på fst

startbrev, reg. attest, 2 nøgler samt leasingkontrakt er modtaget. [navn] har hentet det den 17. juli.

...

Gerningsstedsundersøgelsen viste at på undersøgelsestidspunktet, at der var parkeret ca. 10 biler.

Trafikken var jævn på undersøgelsestidspunktet og der kørte en del biler forbi da stedet blev undersøgt.

Der sås intet til brug i sagen, hverken slæbespor, glasskår eller andet der indikerede at et køretøj var fjernet fra stedet.

Rapport fortsat den 17. juli

Startbrev afhentet ved GF Forsikring og nøgler undersøgt ved [værksted].

Ved modtagelse af nøglerne konstateres der en kraftig lugt, brændt elektronik og plastic.

[værksted], besøgt for at få nøglerne udlæst.

Ekspedienten fra [værksted] der er kendt af konsulenten som en rutineret herre i udlæsning af nøgler og har en god viden om [bilmærke], undrede sig over at han ikke kunne udlæse disse to nøgler, derfor prøvede han med to nøgle udlæsere, uden resultat.

Han bemærkede at begge nøgler lugtede 'brændt' af brændt plastic, elektronik. Og konkludere at dette kunne være årsagen til han ikke kunne udlæse nøglerne, hvis elektronikken var ødelagt.

Han kunne oplyse omkring køretøjet at den var kørt 800 km over sidste service, men ellers var der ikke større fejl og mangler på køretøjet, ifølge deres oplysninger. Hvorvidt køretøjet var serviceret andre steder, kunne han ikke oplyse, men henviste til [andet værksted] der havde lavet service på køretøjet.

Rapport fortsat torsdag den 18. juli.

Medlem, [klageren], og hans [familiemedlem] var til stede under mødet.

...

Adspurgte om hvad han var blevet dårlig over, dette vidste han ikke, 'det ved jeg ikke' og havde ingen ide om dette. (han svarede kort).

...

Han fik forevist de 2 nøgler han havde indsendt til selskabet og han forklarede at de var de eneste nøgler han havde til bilen. Således havde han ikke en favorit nøgle han brugte, men brugte begge nøgler skiftevis. Han havde ikke fået lavet ekstra nøgler til køretøjet så det var en af disse han havde brugt den pågældende dag køretøjet var blevet parkeret ude på stedet, det oplyste skadested.

...

Medlem forklarede at han skulle alene på weekend i hans [familiemedlems] sommerhus. Sommerhuset var ejet af [familiemedlemmer]. Adspurgte omkring adressen til stedet ønskede medlem og [familiemedlems] ikke umiddelbart at svare på udover at det lå [by 2]. Jeg spurgte om de havde noget imod at svare, hvorefter han/hun oplyste adressen på sommerhuset som værende ...

Omkring leje/lån af sommerhus var der ikke indgået en kontrakt eller andet, ud over en mundtlig aftale med hans [familiemedlem] om at han kunne låne sommerhuset, denne weekend.

Skade datoen, bortkomsten var således imellem fredag den 21. juni om morgenen, hvor han var kørt afsted mod sommerhuset til søndag den 23. juni, ukendt klokkeslæt. På vej mod sommerhuset var han blevet dårlig og var derfor kørt ind på samkøringspladsen, skadestedet. Her havde han stillet bilen 'lige frem' ved indkørslen til stedet, som han udtrykte det, imens vi kiggede på iPad én med billede af samkøringspladsen.

Adspurgte omkring hvad han så havde gjort, svarede han at han var blevet hentet. Adspurgte om hvem der hentede ham. Han svarede at han blev hentet af hans [familiemedlem] og kørt hjem til hans [familiemedlemmer] i [by 3]. Telefonnummeret til hans [familiemedlem] ... Medlem spurgte om hvorfor jeg skulle have dette hvortil jeg forklarede at vi senere ville ringe til ham. Adspurgte om hvem der kørte ham ud for at afhente bilen om søndagen forklarede han at det var hans [familiemedlem], der havde kørt ham ud for at hente bilen. Dette var formentlig sket søndag eftermiddag, han vidste ikke det nøjagtige tidspunkt.

Her havde de ved ankomst til stedet set at bilen var væk hvor han udtrykte 'hvor er min bil henne' han gik lidt rundt på pladsen derude og derefter var han blevet kørt hjem igen til egen adresse, hvor han her online havde anmeldt bilen stjålet.

Opkald til [familiemedlem]:

Senere i samtalen ringede vi til [familiemedlem] fra medlems telefon, i telefonens display stod der '[familiemedlem]', hvor konsulenten talte kort sammen med [familiemedlem], hvor han bekræftede/oplyste at han havde hentet sin [klageren] og kørt ham hjem, efter at han var blevet dårlig.

Adspurgt kunne [familiemedlem] ikke huske datoen for at afhentning af medlem, Eller hvornår de igen var kørt ud for at hente bilen. Men adspurgt kunne det godt passe med at det var fredag medlem var hentet efter han var blevet dårlig og at det var søndag [familiemedlem] kørte medlem ud igen hvor bilen så var væk, men han var ikke sikker på dato og klokkeslæt. Han forklarede at han ikke var helt ung mere, som han sagde og kunne ikke huske alle ting. Vi afsluttede samtalen.

Medlem oplyste at inden de forlod stedet den fredag aflåste han bilen. Han blev herefter kørt hjem af hans [familiemedlems] adresse. Han vidste ikke hvilken nøgle han havde brugt, men det var en af de to han havde indsendt til selskabet. (begge nøgler var medbragt til mødet og blev forevist til ML). Han valgte at anmelde tyveriet online til politiet efter han kom hjem. Han huskede ikke tidspunktet for dette, men det var formentlig om eftermiddagen. Han ringede således ikke til Politiet på noget tidspunkt. (hvilket heller ikke fremgår af hans telefonoplysninger).

Han oplyste, at han hverken drak alkohol eller tog stoffer. Han oplyste at han havde [sygdom], men vidste ikke om det var årsagen til at han var blevet dårlig den pågældende dag.

(Det bemærkes af konsulenten at medlem ikke ville fortælle om ret meget om sagen i det hele taget).

Nøglerne:

Vi talte igen om nøglerne. Han forklarede at det var de eneste 2 nøgler han havde og de eneste der var brugt til bilen han havde således ikke andre nøgler og havde ikke fået lavet andre nøgler til bilen. Nøglerne havde fungeret korrekt og han mente ikke der var fejl og mangler på disse.

Konsulenten oplyste at nøglerne var blevet forsøgt udlæst ved en [forhandler/værksted], der er ikke kunne udlæse noget af disse nøgler. Jeg oplyste at nøglerne lugtede brændt og spurgte således om de havde været udsat for mikrobølger for eksempel fra en mikrobølgeovn eller andet. Dette mente han ikke.

Adspurgt omkring at sælge bilen oplyste han at han havde forsøgt at sælge denne på Facebook, pris blev ikke oplyst.

...

Fortsat samme dag.

Konsulenten kørte ud til skadestedet for at besigtige dette.

Fotos optaget til sagen og lagt på sagen.

Der blev ikke fundet noget af interesse for sagen - se gerningsstedsundersøgelse.

(det bemærkes at en biltaksator tidligere havde været på stedet for at se efter spor, uden at kunne se noget af interesse, glasskår, slæbespor andet).

[værksted 2], blev besøgt og fik forevist de to nøgler der var modtaget i sagen. Her kendte de godt bilen.

Det blev konstateret at der ikke var batterier i nøglerne og at disse ikke kunne aflæses på nøglelæseren, selvom der kom nye batterier i begge nøgler.

Ved [værksted] bemærkede de at nøglerne lugtede af brændt plastic, brændte komponenter - andet, og at man kunne se at nøglerne sås varmeskadet efter at dækslet til batterierne var fjernet. (se fotos).

Bilen sidste KM tal de kunne se på køretøjet, via deres [bilmærke] oplysninger på køretøjet, var km stand på 127.548 km. udlæst i marts 2024. noteret 1. marts 2023.

...

Dæksel fjernet og nøglen ses varmeskadet mindst to steder. Dato ses på printet. 26.01.18 og 25.01.18.

Varmeskader markeret med rød cirkel. Begge nøgler lugter af brændte komponenter og smeltet plastic.

Nr. 2 nøgle har ingen umiddelbare ydre skader, men begge har efterfølgende kraftige skader indvendigt.

...

Rapport fortsat 22. juli.

[Elektronikfirma], elektronikfirma der undersøger elektronik dele på komponent niveau, besøgt.

Teknikeren ... adskilte begge nøgler, henholdsvis navngivet dem nøgle 1 og nøgle 2.

Nøgle 1 ses datostemplet 26.1. 2018.

Nøgle 2 ses datostemplet 25.1. 2018.

Nøglerne skønnes således at være to originale nøgler tilhørende køretøjet. Indledningsvis kunne teknikerne og konsulenten se smelteskader efter batteridækslet var fjernet på den ene nøgle, den ene knap var defekt formentlig pga. af varmepåvirkning. Vi testede et 'nøglebatteri', 3 Volts, knapbatteri og forsøgte at kortslutte dette. Varmen fra denne kortslutning kunne på ingen måder skabe den samme varme, hvilket de således påviste på stedet overfor konsulenten.

Efter at begge nøgle var åbnet og undersøgt blev konklusionen at begge nøgler med overvejende sandsynlighed havde været udsat for induktion, måske fra en induktionskogeplade, som er almindeligt tilgængeligt i mange hjem i dag. Således var de data og informationer der var på nøglen forøget ødelagt.

Nøglerne kunne ikke anvendes til brug for at køre køretøjet.

Umiddelbart mente de ikke at der var tale om mikrobølger fra en mikrobølgeovn, da den ikke skaber lige så stor energi, strøm. Mikrobølger er radiobølger og danner friktion molekylerne imellem, specielt anvendeligt ved væsker. Men kan ifølge [elektronikfirma] godt forårsage skader på f.eks. en bilnøgle, dog er det ikke anvendt i dette tilfælde.

...

Teknikerne udelukkede at der var tale om batteriet kunne have forårsaget sådan en skade. Et typisk

knapcellebatteri 2032, 3 volt yder ikke så store mængder strøm, ampere.

Deres vurdering var at nøglerne havde været udsat for en induktion, muligvis forårsaget af en induktionsplade/induktionskomfur.

Printpladen ses også at være delamineret (ødelagt).

...

[bilproducent] Danmark oplyser:

Køretøjet er ifølge [bilproducent] ikke tilsluttet Connected drive. og således kan og ER køretøjet kun nøgleløst.

...

Rapport fortsat den 12. august 2024.08.12

Der er dd. Modtaget opkaldsliste, dog uden lokation. Her bemærkes at linjerne er i nummerorden fra 1-feks 100 og således umiddelbart ikke ændret, manipuleret.

Det bemærkes at der ses flere opkald til diverse [udenlandske] tlf. nr. mindst to af disse er til bilforhandlere, hvilket bemærkes. Datoen for opkald til disse numre er 5-7 dage før anmeldelsen.

...

Mindst to [udenlandske] autoforhandlere/sælgere ses på disse numre. Henholdsvis den 16 og 17 juni. Linje 14 – 35 i opkaldslisten.

Den 21. juni hvor køretøjet ifølge medlem henstilles på samkøringsplads, ses der opkald til [familiedlem], tlf. ...

Linje 93-102. den 21/6 hvor han er blevet dårlig, har han i alt 10 samtaler. Fra kl. ca. 0830 – 1730.

...

Rapport fortsat den 2. sep.

Opkaldsliste, med lokation modtaget. det bemærkes dog at linjerne ses at være manipuleret/slettet eller der mangler således flere linjer i opkaldslisten. Bl.a. Opkald til de udenlandske numre ses at mangle, hvilket undersøges yderligere og der er rette henvendelse til [teleselskab] omkring dette, om hvorfor der mangler linjer i listen, for så vidt angår om det er bevidst fra [teleselskab] side eller linjerne på anden vis er forsvundet.

...

Her bemærkes at der mangler linjer i opkaldslisten, bl.a. på tyveridagen, bl.a. mangler linje 135-139.

...

Opkald den 21. juni:

Linje 152: opkald fra ML til [land] 37. sek.

Ankenævnet for Forsikring

37.

102548

...

Telefonnummeret er identificeret til [land], i ... området.

En annonce på EBay omkring salg af [bilmærke] udstødning. Som Medlem har ringet til.

...

Søgning på tlf. nr. phone: ..., giver bil annoncer hvor ML har ringet til en [udenlandsk] forhandler.

...

Rapport fortsat den 17. september.

[teleselskab] svar på indsigtslisten, kopi af tekst fra mail:

Hej ...

Opkald fortaget på netværket, modtager vi ikke data på, hvorfor du måske vil opleve, at der fremgår opkald af din opkaldsliste, på din telefon, som ikke fremgår i indsigten.

I forhold til positioner, vil der ikke fremgå data, hvis det er et viderestillet opkald, eller hvis opkaldet er registreret på en udenlandsk mast.

Rapport fortsat den 26. september 2024.

Medlem telefonisk kontaktet, han blev forholdt at konsulenten havde nogle spørgsmål til sagen, hvortil medlem ikke ønskede at svare i telefonen, men henviste til at jeg skulle skrive en mail med evt. spørgsmål."

Af leasingaftale af 4/5 2023 fremgår bl.a.:

"A. specifikation af det leasede:

...

Km. stand: 90.000...

...

C. Leasingydelser

...

Leasingydelsen er fastsat på grundlag af et årligt kørselsforbrug på kilometer: 30.000 km.

...

E. Særlige vilkår

Leasingtager er ved leasingaftalens udløb forpligtet til, på anfordring, at anvise en momsregistreret tredjemand som køber af køretøjet til minimum kr. 165.000 ekskl. moms og ekskl. registreringsafgift.

Leasingtager har hverken en køberet eller købepligt til det leasede køretøj.

Ved forlængelse af leasingkontrakten kan der opkræves et gebyr på kr. 3.000, -. Ved forlængelse af denne leasingkontrakt gælder at ydelsen og restværdien forbliver uændret. Forlængelsen kan dog maksimalt udgøre 3 måneder.

Ophører leasingaftalen før tid - herunder som følge af opsigelse jf. [leasingselskabs] almindelige betingelser for finansielle privatleasingaftaler § 6 - er leasingtager forpligtet til at anvise en momsregistreret tredjemand som køber af køretøjet til den af leasinggiver nedskrevne værdi på ophørstidspunktet.

Undlader leasingtager at anvise en køber, eller indbringer salget ikke den fastsatte minimumspris, er leasingtager forpligtet til at betale differencen mellem salgsprisen og den fastsatte minimumspris.

...

I det omfang leasingaftalen ophører før tid og der er overkørte kilometrer forbeholder leasinggiver sig ret til at opkræve kr. 2,00 inkl. moms pr. overkørt kilometer. Såfremt leasingaftalen ophører før tid, vil beregningen af overkørte kilometrer beregnes forholdsmæssigt i overensstemmelse med [leasingselskabs] almindelige betingelser for finansielle privatleasingaftaler § 15 d."

Af klagerens opslag på Facebook den 30/4 2024 fremgår bl.a.:

"Sælges, pris ex moms og ex afgift.

...

Km 126.035 stiger ugentligt

...

Erhverv

Udbetaling 40.000 ex moms

Ydelse 2.947 ex moms

Restværdi 130.000 ex moms.

Privat

Udbetaling 50.000 ind moms

Ydelse 3.684 inkl. moms

Restværdi 130.000 ex moms

Passet med service, kører godt.

...

165.000 kr."

Af elektronikfirmaets rapport af 29/7 2024 fremgår bl.a.:

"Resultat af teknisk undersøgelse

Begge nøgler har været adskilt og undersøgt.

Printbaner er brændt over og komponenter er eksploderet med kraftig varme og røg/sod udvikling som følge. På den ene nøgle har varmepåvirkningen været så voldsom at knappen er smeltet. Begge nøgler mangler batteri. Ingen af nøglerne synes at have været fysisk åbnet før vores undersøgelse.

...

Vurdering

De voldsomme skader på nøglerne kan ikke være opstået naturligt, men kræver tilførsel af en betydelig mængde energi. Batteriet vil, under ingen omstændigheder, kunne levere energi nok til at udrette disse skader. De skader vi observerer, kan kun være opstået ved en ydre påvirkning. Kraftig induktion, eller lignende. Da der ikke er observeret sår/skader på batteriterminalerne, kan vi konkludere at de IKKE har været tilsluttet f.eks. lysnet.

Det skal understreges, at de observerede skader på nøglerne, har krævet væsentlig energi. De kan derfor ikke være opstået på grund af f.eks. svejsning eller radiobølger, herunder elektromagnetisk stråling i atmosfæren.

Efter at de voldsomme skader er blevet påført, er data gået tabt og nøglerne har ikke kunne anvendes til bilen, Det er vores vurdering, at der er tale om originale nøgler.

Et kvalificeret gæt på skadesårsagen kunne være, at nøglerne har været placeret på en induktionskogeplade. Dette vil dog kræve at kogepladen gentagne gange tændes, da induktions kogeplader slår fra efter nogle sekunder, når der ikke detekteres en gryde på pladen. Det kan således ikke ske ved et uheld - kun ved en bevist handling."

Af e-mail af 3/1 2025 fra værksted 2 til klageren fremgår bl.a.:

"Iflg. [bilmærke] forskrifterne må bilen gerne køre over service med 10% som svarer til 3000 km eller 30 dage."

Af e-mail af 5/11 2024 fra klagerens familiemedlem fremgår bl.a.:

"Jeg, ...,
Bekræfter hermed, at jeg den 21.juni 2024 mellem kl. 10.00 og 13.00 afhentede [klageren], på parkeringspladsen ved afkørsel ... da han havde fået et ildebefindende. ... Derudover kørte jeg [klageren], den 23. juni 2024 mellem kl. 17.00 og 19.00 til samme adresse, ... for at hente samme bil, som blev stillet den 21.juni 2024."

Af e-mail af 30/12 2024 fra værksted 2 til klageren fremgår bl.a.:

"Her er et eksempel på de data der kan udlæses på bilens nøgle.

Det er kun data som dato, stelnummer og km tal, samt serviceinfo, og eventuelle aktioner/kampagner, der kan udlæses."

Af udateret tekst fremgår bl.a.:

"Forklaring på begrænsninger i positionsregistreringen ved skift fra 4G til 5G-netværk

Når en mobiltelefon skifter fra et 4G-netværk til et 5G-netværk, kan der opstå perioder, hvor positionsdata ikke opdateres på samme måde. Dette fænomen kan forklares ud fra følgende tekniske forhold:

1. Forskelle i datahåndtering mellem 4G og 5G

4G-teknologien er designet til kontinuerligt at sende og opdatere positionen for at sikre en stabil forbindelse. I modsætning hertil er 5G-netværket optimeret til høj hastighed og lav latenstid, hvilket kan betyde, at enheden i visse situationer opdaterer sin positionsinformation med en anden frekvens.

2. Handover-processen mellem netværkene

Overgangen, kendt som 'handover', sker, når telefonen skifter fra en 4G-mast til en 5G-mast.

- Ved brug af en Non-Standalone (NSA) 5G-løsning, hvor 5G opererer i samspil med det eksisterende 4G-netværk, kan selve overførslen medføre, at positionsdata behandles anderledes.

- Med en Standalone (SA) 5G-løsning skal den nye datakanal etableres, hvilket ændrer måden, hvorpå positionsdata registreres.

3. Begrænset positionslogging i 5G-netværket

Mange teleudbydere fokuserer primært på hastighed og lav responstid i 5G-netværket, hvilket betyder, at logningen af positionsdata ikke nødvendigvis sker med samme hyppighed som i 4G-netværket. Dette kan resultere i, at den registrerede placering ikke altid afspejler den aktuelle position præcist.

Sammenfattende betyder det, at overgangen fra 4G til 5G kan medføre ændringer i, hvordan og hvor ofte positionsdata registreres. Dette er en kendt begrænsning, som stammer fra både den tekniske overgang (handover-processen) og de forskellige metoder til datahåndtering i de to netværkstyper."

Af faktura af 19/2 2024 fra værksted 2 fremgår bl.a.:

"Km tæller: 119500.

...

Service, jf. keyread."

Af e-mail af 4/7 2025 fra leasingselskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Da leasingaftale blev indgået, har vi fået oplyst at bilen havde kørt 90.000

Aftalen var lavet på 12 måneder med 30.000 km pa.

Aftalen blev forlænget 040524 med 3 måneder, dette er inkl. 7500 km.

Da leasingaftalen er en finansiel leasingaftale, skulle du anvise en køber ved udløb til scrapværdien.

Var dette sket ville ev.t overkørt km ikke blive opkrævet ved dig."

Af e-mail af 3/10 2024 fra leasingselskab til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg bekræfter følgende

Den 280624 oplyser du at bilen er stjålet søndag/ mandag.

Vi har den 030724 snakket med [navn] ved GF angående sagen

Den 170724 oplyser [navn] at de ikke kan komme i kontakt med dig, og de vil sende en forsker forbi

da de ikke har modtaget nøgler mm.

Den 170724 taler vi sammen og du oplyser at du har sendt nøgler anbefalet, jeg beder dig kontakte [navn].

Den 170724 taler jeg med [navn] igen, hvor jeg oplyser jeg har talt med dig og du vil ringe - hun oplyser de har ringet på ... og ikke ...

Jeg taler efterfølgende med [navn], kan ikke huske om det er dagen efter, hvor hun oplyser at de ikke har modtaget noget fra dig - et par dage efter oplyser hun dog at de har modtaget nøgler nu."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"4. Kasko

Det fremgår af policen, om denne dækning er valgt.

4.1 Hvad dækker forsikringen

4.1.1 Kaskoforsikringen dækker enhver skade på og tyveri af bilen.

...

4.2 Hvad dækker forsikringen ikke

...

4.2.1 Forsæt, spiritus, manglende kørekort mv.

Forsikringen dækker ikke:

- Skade forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed.

...

17.8 Regres

Har GF Forsikring betalt erstatning for en ansvars- eller kaskoskade, der ikke er dækket af forsikringen, har GF Forsikring regres* mod den ansvarlige skadevolder*.

Har GF Forsikring betalt erstatning til en panthaver eller andre for en skade, som ikke er dækket af kaskoforsikringen, har GF Forsikring regres mod forsikringstager."

Nævnet har fået forelagt teledata, dokument "Using emergency release for the parking lock for automatic transmission", fotografier af varmeskader på bilnøgler, udateret kvittering for transport af bil 2 med levering til klagerens adresse, faktura af 31/5 2024 fra firma 1 udstedt til firma 2 på klagerens adresse for køb af bil 2 for 27.000 euro i udlandet, skærmpoint fra Mobilmaster med ring rundt om en mast i by 4 med angivelse af, at masten benyttes af klagerens teleselskab og skærmpoint fra en hjemmeside med forskellige kilometerangivelse på nøgler. Sekretariatet har gennemlyttet lydfil med møde mellem klageren, familiemedlem og forsikringskonsulent.

Nævnet udtaler:

Klageren leasede den 4/5 2023 en bil for 12 måneder. Den 4/5 2024 forlængede klageren leasingperioden frem til 4/8 2024. Klageren anmeldte den 24/6 2024, at bilen var stjålet fra en parkeringsplads mellem 21/6 2024 kl. 9.30 og 23/6 2024 kl. 19.00. Selskabet udbetalte den 10/4 2025 104.000 kr. i erstatning til leasingselskabet i henhold til panthaverdeklaration F. Selskabet rettede samme dato et regreskrav mod klageren på beløbet med henvisning til, at der ikke var sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren ønsker erstatning for bilen.

Klageren har anført, at han fik et ildebefindende i bilen, holdt ind på en parkeringsplads og fik sit familiemedlem til at hente sig. Da han to dage senere kom tilbage, var bilen væk. Klageren har anført, at bilen kan køres væk uden at omgå startspærren ved at følge Emergency release for parking lock for automatisk transmission. Klageren har anført, at selskabet først undersøgte parkeringspladsen en måned efter tyveriet, hvor slæbespor og glasskår højst sandsynligt var væk. Klageren har anført, at bilnøglerne ikke har været udsat for induktion, og at han fjernede batteriet, før han sendte bilnøglerne til selskabet. Klageren har anført, at selskabet fra 9/7 til 17/7 har haft bilnøglerne liggende i en postbakke, som alle kan have adgang til, hvilket virker "uforsvarligt og utrygt. Ud fra denne oplysning virker det meget sandsynligt at en medarbejder fra GF har ødelagt nøgler bevidst fordi personen ved hvordan sager med ødelagt nøgler ved ankenævnet ender". Klageren har anført, at der er en 5G telemast ved skadesstedet, og at der med de nye 5G telemaster kan være steder på opkaldspositionslisters, som er blanke. Klageren har oplyst, at han senere på dagen den 21/6 2024 kom med familiemedlemmet på tur, så han ikke skulle være alene hjemme. Klageren har oplyst, at de udenlandske opkald på hans opkaldsliste vedrørte en anden bil, som han købte og hentede i uge 25. Han havde kontakt til en person, der udlejer trailere, da han skulle bruge en trailer til at hente den anden bil. Klageren har anført, at der skal stå en adresse på fakturaen for transport af bil 2. Klageren har anført, at han ikke var i betalingsrestance, og at han betalte rykkerne fra leasingselskabet med det samme. Da han forlængede leasingperioden, blev kilometerforbruget hævet. Klageren har anført, at det pågældende bilmærke ifølge forskrifterne må køre over service med 10 %, som svarer til 3.000 km. eller 30 dage. Klageren har anført, at selskabet "har ikke har informeret klager om hvilke oplysninger de har indhentet, derved et brud på GDPR reglerne".

Selskabet har anført, at bilen er udstyret med en fabriksmonteret startspærre, at bilen var aflåst, og at der ikke var synlige spor efter tyveriet. Selskabet har anført, at klagerens 2 bilnøgler ikke kan anvendes til at frakoble bilens startspærre, idet elektronikken i nøglerne er afbrændt. Af samme årsag er det ikke muligt af udlæse nøglerne – herunder hvornår de sidst er brugt. Selskabet har anført, at bilnøglerne har været opbevaret ved selskabet efter normal procedure, og at selskabet håndterer et stort antal nøgler hvert år. Selskabet har anført, at klageren ifølge

teledata ikke var i nærheden af parkeringspladsen, hvor klageren har forklaret, at bilen blev efterladt. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at manglende lokationsdata skyldes et skift fra 4G til 5G-netværk. Selskabet har anført, at klageren – efter han skulle være blevet dårlig og kørt hjem til familiemedlemmerne i tidsrummet 10-13 – foretog en samtale kl. 16.39 i by 5 ca. 40 kilometer fra familiemedlemmernes adresse. Selskabet har anført, at klageren har ringet til flere udenlandske bilforhandlere. Selskabet har anført, at bilen forsvandt på et tidspunkt, hvor leasingaftalen var ved at udløbe, og at klageren stod til at hæfte for 165.000 kr. Leasingelskabet har oplyst, at de i leasingperioden sendte 3 rykkere til klageren, og at klageren stod til at betale for overkørte kilometer i henhold til leasingkontrakten. Bilen havde kørt 90.000 i primo maj 2023, og bilen er senest registreret i marts 2024 med en kilometerstand på 127.548 km. Selskabet har anført, at serviceintervallet var overskredet.

Det fremgår af leasingaftale af 4/5 2023, at "Km. stand: 90.000 ... Leasingydelsen er fastsat på grundlag af et årligt kørselsforbrug på kilometer: 30.000 km. ... Leasingtager er ved leasingaftalens udløb forpligtet til, på anfordring, at anvise en momsregistreret tredjemand som køber af køretøjet til minimum kr. 165.000 ekskl. moms og ekskl. registreringsafgift ... Undlader leasingtager at anvise en køber, eller indbringer salget ikke den fastsatte minimumspris, er leasingtager forpligtet til at betale differencen mellem salgsprisen og den fastsatte minimumspris ... I det omfang leasingaftalen ophører før tid og der er overkørte kilometre forbeholder leasinggiver sig ret til at opkræve kr. 2,00 inkl. moms pr. overkørt kilometer".

Det fremgår af faktura af 19/2 2024 for service hos værksted 2, at "Km tæller: 119.500".

Det fremgår af elektronikfirmaets rapport af 29/7 2024, at "Printbaner er brændt over og komponenter er eksploderet med kraftig varme og røg/sod udvikling som følge. På den ene nøgle har varmepåvirkningen været så voldsom at knappen er smeltet. Begge nøgler mangler batteri. Ingen af nøglerne synes at have været fysisk åbnet før vores undersøgelse ... De voldsomme skader på nøglerne kan ikke være opstået naturligt, men kræver tilførsel af en betydelig mængde energi. Batteriet vil, under ingen omstændigheder, kunne levere energi nok til at udrette

disse skader. De skader vi observerer, kan kun være opstået ved en ydre påvirkning. Kraftig induktion, eller lignende. Da der ikke er observeret sår/skader på batteriterminalerne, kan vi konkludere at de IKKE har været tilsluttet f.eks. lysnet. Det skal understreges, at de observerede skader på nøglerne, har krævet væsentlig energi. De kan derfor ikke være opstået på grund af f.eks. svejsning eller radiobølger, herunder elektromagnetisk stråling i atmosfæren. Efter at de voldsomme skader er blevet påført, er data gået tabt og nøglerne har ikke kunne anvendes til bilen ... Et kvalificeret gæt på skadesårsagen kunne være, at nøglerne har været placeret på en induktionskogeplade. Dette vil dog kræve at kogepladen gentagne gange tændes, da induktions kogeplader slår fra efter nogle sekunder, når der ikke detekteres en gryde på pladen. Det kan således ikke ske ved et uheld – kun ved en bevist handling".

Det fremgår af e-mail af 3/10 2024 fra leasingselskab til klageren, at "Jeg bekræfter følgende ... Den 170724 oplyser [navn ved selskab] at de ikke kan komme i kontakt med dig, og de vil sende en forsker forbi, da de ikke har modtaget nøgler mm. Den 170724 taler vi sammen og du oplyser at du har sendt nøgler anbefalet, jeg beder dig kontakte [navn] ... Jeg taler efterfølgende med [navn], kan ikke huske om det er dagen efter, hvor hun oplyser at de ikke har modtaget noget fra dig – et par dage efter oplyser hun dog at de har modtaget nøgler nu".

Det fremgår af e-mail ad 3/1 2025 fra værksted 2 til klageren, at "Iflg. [bilmærke] forskrifterne må bilen gerne køre over service med 10 % som svarer til 3000 km eller 30 dage".

Det fremgår af selskabets interne, udaterede rapport, at "1/7 ... talt med fst som oplyser at han var på vej i sommerhus, da han blev dårlig og kørte ind på denne samkørsels plads. Fst ringede efter hans [familiemedlem] som så kørte fst hjem. Fst kom derude i går og der var bilen væk. (søndag). Der var ingen glasskår på stedet, fst havde i hvert fald ikke lagt mærke til det ... Talt med ... fra [leasingselskab], da det er deres bil. fst skulle have afleveret bilen den 030524, men fik det forlænget til den 030824, da han skulle have solgt bilen. Fst har kun haft 3 rykker i perioden ellers havde han betalt til dem. ... talt med ... fra [leasingselskab], han oplyser at fst har standset betalingen ved dem ... startbrev, reg. attest, 2 nøgler samt leasingkontrakt er modta-

get. [navn] har hentet det den 17. juli ... Gerningsstedsundersøgelsen viste at på undersøgelsestidspunktet, at der var parkeret ca. 10 biler. Trafikken var jævn på undersøgelsestidspunktet og der kørte en del biler forbi da stedet blev undersøgt. Der sås intet til brug i sagen, hverken slæbespor, glasskår eller andet der indikerede at et køretøj var fjernet fra stedet ... Ved modtagelse af nøglerne konstateres der en kraftig lugt, brændt elektronik og plastic. [værksted], besøgt for at få nøglerne udlæst. Ekspedienten fra [værksted] der er kendt af konsulenten som en rutineret herre i udlæsning af nøgler og har en god viden om [bilmærke], undrede sig over at han ikke kunne udlæse disse to nøgler, derfor prøvede han med to nøgle udlæsere, uden resultat ... Han kunne oplyse omkring køretøjet at den var kørt 800 km over sidste service, men ellers var der ikke større fejl og mangler på køretøjet, ifølge deres oplysninger ... Rapport fortsat torsdag den 18. juli. Medlem, [klageren], og hans [familiemedlem] var til stede under mødet ... Adspurgte om hvad han var blevet dårlig over, dette vidste han ikke, 'det ved jeg ikke' og havde ingen ide om dette. (han svarede kort) ... Skade datoen, bortkomsten var således imellem fredag den 21. juni om morgenen, hvor han var kørt afsted mod sommerhuset til søndag den 23. juni, ukendt klokkeslæt. På vej mod sommerhuset var han blevet dårlig og var derfor kørt ind på samkøringspladsen, skadestedet. Her havde han stillet bilen 'lige frem' ved indkørslen til stedet ... Adspurgte omkring hvad han så havde gjort, svarede han at han var blevet hentet. Adspurgte om hvem der hentede ham. Han svarede at han blev hentet af hans [familiemedlem] og kørt hjem til hans [familiemedlemmer] i [by 3] ... Han oplyste, at han hverken drak alkohol eller tog stoffer. Han oplyste at han havde [sygdom], men vidste ikke om det var årsagen til at han var blevet dårlig den pågældende dag ... Vi talte igen om nøglerne. Han forklarede at det var de eneste 2 nøgler han havde og de eneste der var brugt til bilen han havde således ikke andre nøgler og havde ikke fået lavet andre nøgler til bilen. Nøglerne havde fungeret korrekt og han mente ikke der var fejl og mangler på disse ... [værksted 2], blev besøgt ... Bilen sidste KM tal de kunne se på køretøjet, via deres [bilmærke] oplysninger på køretøjet, var km stand på 127.548 km. udlæst i marts 2024. noteret 1. marts 2023 ... Rapport fortsat den 12. august 2024. Der er d.d. Modtaget opkaldsliste, dog uden lokation ... Det bemærkes at der ses flere opkald til diverse [udenlandske] tlf. nr. mindst to af disse er til bilforhandlere, hvilket bemærkes. Datoen for opkald til disse numre er 5-7 dage før anmeldelsen ... Mindst to [udenlandske] autoforhandle-

Ankenævnet for Forsikring

46.

102548

re/sælgere ses på disse numre. Henholdsvis den 16 og 17 juni. Linje 14 – 35 i opkaldslisten. Den 21. juni hvor køretøjet ifølge medlem henstilles på samkøringsplads, ses der opkald til [familie-medlem], tlf. ... Linje 93-102. den 21/6 hvor han er blevet dårlig, har han i alt 10 samtaler. Fra kl. ca. 0830 – 1730 ... Rapport fortsat den 2. sep. Opkaldsliste, med lokation modtaget. det bemærkes dog at linjerne ses at være manipuleret/slettet eller der mangler således flere linjer i opkaldslisten. Bl.a. Opkald til de udenlandske numre ses at mangle, hvilket undersøges yderligere og der er rette henvendelse til [teleselskab] omkring dette, om hvorfor der mangler linjer i listen, for så vidt angår om det er bevidst fra [teleselskab] side eller linjerne på anden vis er forsvundet ... Her bemærkes at der mangler linjer i opkaldslisten, bla. på tyveridagen, bl.a. mangler linje 135-139 ... Rapport fortsat den 17. september. [teleselskab] svar på indsigtlisten, kopi af tekst fra mail: Hej ... Opkald foretaget på netværket, modtager vi ikke data på, hvorfor du måske vil opleve, at der fremgår opkald af din opkaldsliste, på din telefon, som ikke fremgår i indsigten. I forhold til positioner, vil der ikke fremgå data, hvis det er et viderestillet opkald, eller hvis opkaldet er registreret på en udenlandsk mast".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.1.1, at kaskoforsikringen dækker tyveri af bilen. Det fremgår af punkt 4.2.1, at forsikringen ikke dækker skade forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed. Det fremgår af punkt 17.8, at "Har GF Forsikring betalt erstatning til en pant-haver eller andre for en skade, som ikke er dækket af kaskoforsikringen, har GF Forsikring regres mod forsikringstager".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at sagens omstændigheder er så særegne, at nævnet ikke har grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen er udstyret med startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri og forudsætter anvendelse af specialudstyr. Nævnet bemærker, at der ifølge både samtale med klageren den 1/7 2024 og selskabets undersøgelse af skadesstedet ikke var spor efter tyveriet.

Ankenævnet for Forsikring

47.

102548

Nævnet har også lagt vægt på, at begge indleverede bilnøgler havde massive varmeskader, så de ikke kunne udlæses, og at skaderne på nøglerne ifølge elektronikfirmaet ikke kan være opstået naturligt, men kræver tilførsel af en betydelig mængde energi, eksempelvis induktion.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens teledata ikke kan bekræfte, at klageren befandt sig på skadesstedet den 21/6 2024, og at der ses at være detaljer i klagerens opkald på skadedagen, der ikke umiddelbart stemmer overens med klagerens indledende forklaring om sin færd.

Nævnet har henset til, at klageren ifølge samtale af 1/7 2024 havde forlænget leasingperioden med 3 måneder for at få solgt bilen, og at bilen forsvandt kort tid inden leasingaftalens udløb.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at en af selskabets medarbejdere bevidst har ødelagt bilnøglerne, fordi personen ved, hvordan sager med ødelagt nøgler ender ved ankenævnet – kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at Datatilsynet er rette myndighed i forhold til at afgøre, om selskabet måtte have overtrådt offentligretlige regler på databeskyttelsesområdet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings

Ankenævnet *for* Forsikring

48.

102548