

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. februar 2026 blev i sag nr. 103524:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 4/5 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har anmeldt tyveri af min bil til Gjensidige Forsikring. De har afvist sagen med den begrundelse, at der ikke foreligger en dækningsberettigende begivenhed, da de mener, at bilen ikke var aflåst, og at den er kørt væk med nøgle. Jeg er uenig i denne vurdering, da bilen var aflåst manuelt, og jeg mener, at selskabet ikke kan dokumentere, at startspærren ikke er blevet omgået, da bilen ikke er fundet og derfor ikke teknisk undersøgt. Derudover bygger deres afvisning på antagelser og ikke beviser, herunder en vurdering af nøglernes funktion og oplysninger om tidligere forhold, som ikke er relevante for denne sag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at forsikringsselskabet anerkender tyveriet som en dækningsberettiget begivenhed og udbetaler erstatning for min stjålne bil i henhold til kaskoforsikringen."

Klageren har i brev af 4/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg beder Ankenævnet vurdere sagen og tage højde for, at Gjensidige Forsikring afviser tyveriet uden dokumentation, alene på grundlag af antagelser. Jeg mener, at der er tale om en dækningsberettiget tyveribegivenhed, og at selskabet uberettiget har afvist min anmeldelse.

Begrundelse for klagen:

1. Ingen teknisk dokumentation for startspærrefunktion

Forsikringsselskabet anfører, at det ikke er sandsynligt, at startspærren er blevet brudt, men bilen er ikke fundet, og startspærrens funktion er dermed ikke blevet undersøgt. Deres vurdering bygger alene på formodninger – ikke beviser.

2. Det kan ikke udelukkes, at bilen er stjålet med professionelt udstyr

Selv om bilen er ældre, er det muligt at stjele biler med transportvogne eller elektronisk udstyr. Manglen på spor på gerningsstedet kan netop skyldes, at bilen er fjernet professionelt. Det er ikke bevist, at bilen blev startet og kørt væk med nøgle.

3. Nøglen kunne ikke låse bilen

Det er korrekt, at låsefunktionen på nøgle 2 ikke virkede, men det ændrer ikke ved, at bilen var låst manuelt, som vi har oplyst. Manglen på elektronisk lås er ikke ensbetydende med, at bilen var ulåst.

4. Forklaringerne om [familiemedlem2]s ejendele og bilens brug stemmer

Jeg har dokumenteret og forklaret, hvorfor der lå personlige ejendele i bilen, og hvorfor bilen var parkeret. Jeg har desuden gjort opmærksom på, at jeg lider af hukommelsesbesvær og har sendt lægelig dokumentation herfor.

5. Tidligere sager nævnes uden relevans

Forsikringsselskabet henviser til tidligere sag hos et andet selskab. Dette bør ikke have betydning i denne sag, hvor omstændighederne er helt anderledes og vedrører en anden bil."

Selskabet har den 18/6 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har bilforsikring hos Gjensidige Forsikring. Genpart police **Bilag 1**.

Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den forsikrede bil, som blev stjålet fra en rastepads, hvor klagers [familiemedlem1] havde parkeret bilen efter nedbrud.

Selskabet har anført, at klager ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri.

Fakta i sagen

Den 23.3.2024 modtager skadeafdelingen skriftlig skadeanmeldelse fra klagers [familiemedlem1], hvor han oplyser følgende:

- Bilen blev parkeret den 16.3.2024
- Bilen konstateret stjålet den 19.3.2024
- Bilen holdt parkeret på modsatte side af ...
- *'Jeg havde efter aftale med ..., taget bilen til værkstedet d. 16. da den havde brug for en ny LED/neon lampe da højre side var gået. Under vejs til værkstedet (...), begyndte bilen at ryge mere end normalt fra udstødningen. Jeg parkerede op ad motorvejen i en parkeringsplads ved ... Jeg kontaktede værkstedet og fik oplyst, at de mekanikker, som skal lave pæren/lampen ikke kan hjælpe med røgen. Den anden mekanikker var syg og jeg skulle komme med bilen i løbet af ugen. Jeg ringede derefter til 2 forskellige mekanikker (...) og ... fortalte mig, at det kunne være noget med turboen og det er ikke noget som han vil røre ved. ... fortalte mig, at de ikke har tid og jeg skulle komme med bilen i løbet af ugen. Jeg låste bilen og blev kørt hjem af ... Jeg kørte der op igen tirsdag, for at få bilen kørt til værkstedet i ... og der opdagede jeg at bilen var væk. Jeg kontaktede politiet, som kontaktede forskellige instanser b.la. vejdirektoratet og andet, men de havde ikke taget bilen, hvorefter jeg lavede en anmeldelse af køretøjet. I bilen lå der ligeledes en del genstande b.la. en skoletaske, med computer og ipad''.*

- Tyveriet bliver anmeldt til politiet under journal nr. ...

Samme dag kvitterer skadeafdelingen for modtagelse af klagers anmeldelse og beder klager om at udfylde og returnere følgende:

- Tyverierklæring
- Erklæring om bortkomne nummerplader
- Original registreringsattest
- Eksisterende nøgler
- Original købekontrakt eller andet, der dokumenterer købet.
- Synsattest (eller oplysninger om hvor og hvornår køretøjet sidst blev synet)

Den 19.4.2024 genfremsender skadeafdelingen ovenstående til klager.

Den 24.4.2024 ringer klagers [familiemedlem1] til vores konsulent og oplyser, at han er i nærheden af Gjensidige og har mulighed for at aflevere bilnøgler og de af skadeafdelingen anmodede dokumenter m.m. Af tyverierklæringen oplyser klager bl.a. følgende:

- Bilen er tyverisikret
- Bilen har fabriksmonteret startspærre
- Bilen har fabriksmonteret alarm
- Bilen var aflåst
- Klager har ikke mistet nøgler til bilen eller lavet kopi nøgler
- Den ene nøgle er defekt og den anden nøgle skal man bruge en pind for at kunne starte.
- Der var ingen fejl på motor/gearkasse, karosseriet eller lakering.

Sagen bliver udtaget til rutinemæssig kontrol, hvor vores konsulent kontakter klagers ... og klager. Af interview med vores konsulent forklarer klagers ... følgende:

- Han kørte i bilen, da den fik motorproblemer. Derfor parkerede han den på p-plads nær tilkørsel.

Der kom hvid røg ud af udstødningen, hvilket kunne betyde på defekt turbo. Det fik han forklaret af en mekaniker, han kontaktede efter han havde parkeret bilen. Ingen mekaniker havde tid til denne reparation, hvorfor bilen ikke blev bugseret med det samme.

- Bilen blev aflåst ved brug af fjernbetjeningen på nøgle 2 (den med intakt nøglespyd), han gjorde brug af en pind til at påvirke låseknappen. Han var sikker på, at bilen var aflåst da han forlod den.
- Der var ikke spor efter tyveriet på gerningsstedet – i form af glasskår, slæbespor eller efterladte effekter, som indikerede opbrud af bilen. Dette havde politiet også spurgt om.
- Han ringede rundt til flere værksteder, som ikke havde tid til reparation af bilen. Alligevel efterlod han ... effekter på bagsædet af bilen – herunder iphone og ...computer, som lå i tasken.
- Tirsdag den 19. marts 2024 havde han til hensigt at hente bilen og køre den derfra. Der var ikke bestilt fejblad eller anden transport.
- Det er klager, som varetager al service og vedligeholdelse af bilen

Vores konsulent tager kontakt til klager, som forklarer følgende:

- Hun står normalt ikke for service og vedligeholdelse af bilen. Det er ..., der står for dette, da hun ikke har styr på det med biler. ... tager over, når der er noget med bilen. Det er udelukkende [familiemedlem1], der står for bilen, hvis der er noget med reparation af bilen. Bilen har været repareret i [udland] – det var ... som betalte for dette, da klager ikke har råd.
- ... lånte den nøgle som virkede (nøgle 2).

- Klager plejer at bruge en gren til at aktivere låseknappen på nøglen.
- [familiemedlem1] ringede og oplyste klager om bilens nedbrud og parkering.

Vores undersøgelser

De indleverede bilnøgler blev af vores taksator og konsulent besigtiget den 24. april 2024. Besigtigelsesrapporten vedlægges, **Bilag 3**.

Bilnøglerne fremstod generelt meget slidte. På den ene nøgle var nøglespyd intakt. På den anden nøgle var nøglespyd knækket af. Det var således kun den ene nøgle som rent fysisk kunne starte bilen (nøgle 2). Låseknappen (fjernbetjent) fremstod uvirksom på nøgle 2.

Nøgle 1:

- To af de 4 knapper var ikke forsynet med "overtræk". Nøglen fremstår generelt slidt.
- Nøglespyd var knækket – nøglen kan derfor ikke starte bilen. Markeret med rød cirkel i rapporten.

Nøgle 2

- alle 4 knapper mangler 'overtræk'. Nøglen fremstår generelt slidt.
- Øverste knap, som anvendes til at låse bilen (fjernbetjent) har ikke en underliggende knap. Den kan ikke klikke' (markeret med rød cirkel). I stedet for en 'knap' var det kun printpladen, som var synlig. Der var derfor mistanke om, at 'låsefunktionen' ikke kunne aktiveres via nøglen.
- Nøglespyd så hel og intakt ud.

For at udrede evt. misforståelser valgte vores konsulent og taksator at undersøge nøglerne nærmere hos ...

Terminalen, ..., har en RF-modtager. Denne anvendes til at kontrollere, om en bilnøgle udsender signal. Taksator anvendte en lille skruetrækker til at aktivere knapperne. Samtidig blev det overvåget om RF- modtageren opfangede et signal, dette markeres ved en lampe.

Taksatoren aktiverede én efter én de enkelte knapper på henholdsvis nøgle 1 og nøgle 2 imens RFmodtager var tændt. Med undtagelse af 'låse' knappen på nøgle 2 kunne RF-modtager detektere signal fra de to nøgler.

Nøgle 2: det var ikke muligt for RF-modtageren at detektere et signal når låseknappen på nøgle 2 blev forsøgt aktiveret. Det bemærkes samtidig, at der ikke var en knap under det manglende 'overtræk'. Der var kun en synlig printplade. På de øvrige 'knapper' var der en underliggende knap ned mod printpladen.

Konklusion

På baggrund af undersøgelsen kunne det konstateres at nøgle 2 ikke kan anvendes til at låse bilen med fjernbetjeningen. Der henvises til billeder af RF-modtageren i rapporten.

Nøglespyd på den anden nøgle (nøgle 1) var knækket af og kunne således ikke starte bilen. Nøglen sættes rent fysisk ind i tændingslåsen på bilen. Ved nærmere undersøgelse af nøglerne kunne det konstateres, at nøgle 2 ikke udsendte signal når låseknappen blev forsøgt aktiveret. Dvs. at nøglen ikke kunne låse bilen og bilen med overvejende sandsynlighed ikke blev låst, da klagers [familiemedlem1] forlod bilen.

Med klagers samtykke kontaktede vores konsulent andet selskab, [andet forsikringsselskab]. [andet forsikringsselskab] kunne oplyse følgende:

- Klager have anmeldt en brandskade i en [bil2]. Klager havde til [andet forsikringsselskab] oplyst, at det var hendes [familiemedlem1], som kørte i bilen, da branden opstod. [familiemedlem1] havde lånt bilen om morgenen til at køre på arbejde i ... På vejen ind mod ... havde han ... Da han kørte derfra ad motorvejen ind mod ..., opdagede han pludseligt, at der kom flammer omme ved bagsædet. Han var kørt fra motorvejen og op til et ..., hvor der var kommet nogle personer, som havde hjulpet ham med at slukke ilden. Han havde med det samme ringet til klager og fortalt om branden.

[andet forsikringsselskab] afviste forsikringsdækning på bilen, idet det var deres vurdering, at klager og dennes [familiemedlem1] selv havde iscensat branden med henblik på at komme af med bilen.

- Vedr. den omhandlende bil, havde klager til [andet forsikringsselskab] forsikring oplyst, at hverken klager eller andre kørte i [bil1] til dagligt. [bil1] havde stået stille i længere tid, idet der var noget galt med bremserne. klager havde stadig gæld i [bil1], og klager overvejede at sælge denne.

Den 28.5.2024 afviser skadeafdelingen forsikringsdækning under den tegnede kaskoforsikring. Begrundelsen herfor er, at skadeafdelingen ikke finder, at bilen er stjålet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Den 25.6.2024 forelægger klager sagen for den Klageansvarlig Enhed. Klager oplyser følgende:

1) Låsemekanismen på bilen: I jeres afgørelse nævnes det, at nogle 2's låseknop ikke virker, og derfor kunne bilen ikke have været låst med denne nøgle. Jeg har tidligere forklaret, at jeg bruger en pind til at trykke på låseknappen, hvilket altid har fungeret. Jeg finder det uforståeligt, at denne metode nu betragtes som utroværdig, når den har virket konsekvent.

2) Ansvar for service og vedligeholdelse: Jeg har klart forklaret, at det er [familiemedlem1], der står for bilens service og vedligeholdelse. Min rolle er udelukkende at informere [familiemedlem1] om eventuelle problemer med bilen. [familiemedlem1] tager derefter bilen til reparation. Dette er en klar misforståelse i jeres afgørelse. Jeg har ligeledes tidligere fremsendt et tilbud på nogle reparationer, hvor det er [familiemedlem1] som har indhentet dette tilbud. Dette fremgår ligeledes af det tidligere indsendt brev.

3) Divergerende forklaringer: Jeg har flere gange gjort opmærksom på, at jeg har hukommelsesudfordringer, især når der er gået 2-3 måneder. Dette kan dokumenteres med lægelige erklæringer. Denne udfordring kan forklare eventuelle små forskelle i mine forklaringer.

4) Effekter i bilen: I anfører, at det er uforståeligt, at min [familiemedlem2]s ejendele lå i bilen. Jeg har tidligere forklaret, at [familiemedlem2] ... og derfor blev hans ting i bilen, da ... indtil vi opdagede, at bilen var væk.

5) Bilens tilstand og brug: Det er nævnt, at bilen har stået stille i længere tid på grund af problemer med bremserne, dette er tilbage i 2022. Bremserne blev repareret inden sidste syn (2023), og bilen har været i brug dagligt til både ... og arbejde i flere måneder. Dette kan dokumenteres med kilometerstanden ved de sidste syn.

Den 26.8.2024 fremsender klager en mail til den Klageansvarlige enhed. Hun klager over, at hun ved udfyldelse af 'Erklæring om bortkomne nummerplader' var i god tro om, at selskabet ville afmelde bilen, og at hun aldrig blev informeret om, at forsikringsselskabet kun ville afmelde bilen,

hvis skaden blev dækket. Du beder om, at selskabet dækker opkrævningen, da denne udelukkende er sket som følge af manglende information fra selskabets side.

Den 6.12.2024 modtager skadeafdelingen politirapport. Af denne rapport fremgår, at klagers bil også sås henstillet i længere tid, ulåst i samme område den 26. februar 2024. Politiet henviser til et andet journalnummer.

Den 23.12.2024 anmoder skadeafdelingen politiet om aktindsigt i den rapport, der henvises til.

Den 2.1.2025 modtager skadeafdelingen uddrag af døgnrapporten. Af denne fremgår, at klagers bil har stået parkeret på en rasteplads, ulåst i alle fire døre. Politiet kontaktede klagers [familie-medlem1], som oplyste, at bilen var havareret, og at han vil flytte den snarest.

Den 28.3.2025 besvarer den Klageansvarlig Enhed klager og fastholder skadeafdelingens afvisning. Den Klageansvarlig Enhed besvarer også de af klager stillede spørgsmål med følgende.

Ad 1: Nøglerne er undersøgt på autoriseret [bil] værksted. Nøglerne er blevet undersøgt via en RH modtager. Denne modtager anvendes til at kontrollere, om en bilnøgle udsender signal. Ved undersøgelsen blev der anvendt en lille skruetrækker til at aktivere knapperne, og samtidig blev det overvåget om RF-modtageren opfangede et signal. Ved undersøgelsen blev knapperne aktiverede én efter én på henholdsvis nøgle 1 og nøgle 2, imens RF-modtageren var tændt. Med undtagelse af 'låse' knappen på nøgle 2 kunne RF modtageren detektere signal fra knapperne. Det var dog ikke muligt for RF modtageren at detektere et signal, når låseknappen på nøgle 2 blev forsøgt aktiveret. Det bemærkes samtidig, at der ikke var en knap under det manglende 'overtræk'. Der var kun en synlig printplade. På de øvrige 'knapper' var der en underliggende knap ned mod printpladen. Ud fra vores undersøgelser af nøglerne har låsefunktionen i nøgle 2 IKKE fungeret, hellere ikke ved brug af pind eller gren, som du og [familie-medlem1] har oplyst.

Ad 2: Ved telefonisk kontakt med vores konsulent har [familie-medlem1] oplyst, at det er dig, der står for service og reparation af bilen. Ligeledes har du til vores konsulent oplyst, at det er [familie-medlem1], som står for service og reparation. Du har også forklaret, at [familie-medlem1] har fået repareret bilens bremses i ..., uden dog at kunne sende dokumentation herfor. Jeres forklaringer modsiger således hinanden.

Ad 3: Vi har fuld forståelse for din hukommelsesudfordringer – dog mener vi, at det bør kunne huskes hvem der generelt står for service og vedligeholdelse af bilen.

Ad 4: Vi har noteret os din oplysning om, at din [familie-medlem2]s ejendele lå i bilen som følge af ... Vi har ingen kommentarer hertil, udover at vi må henvise til selskabets brev af 4. juni 2024.

AD 5: Dette er blot en oplysning til dig om, hvad vi har fået oplyst af andet selskab. Denne oplysning er dog ikke lagt til grund i vores vurdering. Begrundelsen herfor er netop, at bilen efterfølgende er blevet synet, og vi derved går ud fra, at bremserne er blevet repareret.

Den 19.5.2025 forelægger klager sagen for ankenævnet.

Vores vurdering

Klager har den 22.3.2027 tegnet bilforsikring, på en [bil1] med reg. Nr. ..., med ansvars- og kasko dækning med gældende forsikringsbetingelser. **Bilag 2.** Der er tale om en bil årgang 2013.

Indledningsvis bemærker vi, at i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler det klager at bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. I forhold til kaskodækningen dækkes tyveri af bilen.

Hvorvidt der overhovedet er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed eller ej afhænger af omstændighederne i sagen, forsikringsbetingelserne samt diverse undersøgelser i forbindelse med sagsbehandlingen, herunder klagers forklaringer m.m.

Klagerens bil blev stjålet fra en rasteplads, hvor den var parkeret efter et nedbrud, og hvor der ikke var tegn efter tyveriet i form af glasskår eller slæbespor. Vi har vurderet, at der ikke foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, primært fordi der ikke er tilstrækkelig dokumentation for, at der er sket et tyveri i juridisk forstand, samt på baggrund af de foreliggende undersøgelsesresultater af bilnøgler og låsemekanismer samt klagers og [familiemedlem1] divergerende forklaringer.

Det er ubestridt, at bilen blev meldt stjålet og tyveriet er anmeldt til politiet. Politiet har dog oplyst, at bilen under 1 måned før tyveriet også var parkeret på selvsamme rasteplads også efter et nedbrud.

Vores tekniske undersøgelse, herunder RF-test hos autoriseret [bil]-forhandler, viste, at den ene nøgle (nøgle 2) havde en defekt knap, samt at låsefunktionen ikke kunne aktiveres via fjernbetjeningen, hvilket er bekræftet ved RF-testen. Den anden nøgle (nøgle 1) var fysisk beskadiget med knækket nøglespyd. Disse forhold kan forklare, at bilen ikke var låst med fjernbetjeningen, og at bilens låsemekanismer ikke var funktionelle på det tidspunkt, hvor bilen blev forladt.

Dette stemmer ikke overens med klagers og [familiemedlem1] forklaring, at bilen låseknappen kunne aktiveres med en gren/pind.

Derudover er klagers bil udstyret med startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri og forudsætter anvendelse af specialudstyr. Vi bemærker, at der ikke var spor efter tyveriet.

Vi finder det ydermere ikke sandsynligt, at en gerningsmand skulle medbringe elektronisk udstyr til at omgå bilens startspærre samt et fysisk nøgleemne, som kan udløse bilens ratlås med det formål, at stjæle en 11 år gammel og helt ordinær [bil], som ifølge det oplyste havde en defekt turbo / motorfejl. Det er vores vurdering, at bilen er kørt væk med rette nøgle.

Endelig stemmer klagers forklaring ikke overens med vores undersøgelser, herunder at den af klager indleverede nøgle til bilen er defekt og vil ikke kunne låse bilen. Samtidig har vi noteret os, at tidligere selskab har afvist forsikringsdækning for brand i en bil med henvisning til, at 'branden er iscenesat af klager og dennes [familiemedlem1] selv'.

Vi finder i øvrigt også følgende bemærkelsesværdigt:

- At klagers bil var havareret samme sted blot under 1 måned inden uheldet, hvor den stod i længere periode ulåst i alle fire døre.

- Klager efterlader bilen i 3 dage, førend [familiemedlem1] tænker på at hente den. Det er vores vurdering at klager ikke har overholdt sin tabsbegrænsningspligt jf. FAL § 52.
- Klagers [familiemedlem1] havde til henseende at hente bilen efter 3 dage uden i øvrigt at have bestilt bugsering til bilen.

Efter en gennemgang af sagen finder vi, at sagens omstændigheder er så særegne, og at de foreliggende forklaringer om hændelsesforløbet er behæftet med sådanne usikkerheder, at klager ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klager har angivet følgende i sin klage:

1) Ingen teknisk dokumentation for startspærrefunktion

anfører, at det ikke er sandsynligt, at startspærren er blevet brudt, men bilen er ikke fundet, og startspærrens funktion er dermed ikke blevet undersøgt. Deres vurdering bygger alene på formodninger – ikke beviser.

2) Det kan ikke udelukkes, at bilen er stjålet med professionelt udstyr

Selv om bilen er ældre, er det muligt at stjæle biler med transportvogne eller elektronisk udstyr. Manglen på spor på gerningsstedet kan netop skyldes, at bilen er fjernet professionelt. Det er ikke bevist, at bilen blev startet og kørt væk med nøgle.

3) Nøglen kunne ikke låse bilen

Det er korrekt, at låsefunktionen på nøgle 2 ikke virkede, men det ændrer ikke ved, at bilen var låst manuelt, som vi har oplyst. Manglen på elektronisk lås er ikke ensbetydende med, at bilen var ulåst.

4) Forklaringerne om [familiemedlem2]s ejendele og bilens brug stemmer

Jeg har dokumenteret og forklaret, hvorfor der lå personlige ejendele i bilen, og hvorfor bilen var parkeret. Jeg har desuden gjort opmærksom på, at jeg lider af hukommelsesbesvær og har sendt lægelig dokumentation herfor.

5) Tidligere sager nævnes uden relevans

Forsikringsselskabet henviser til tidligere sag hos et andet selskab. Dette bør ikke have betydning i denne sag, hvor omstændighederne er helt anderledes og vedrører en anden bil.

Vores svar:

Ad 1 og 2) Bilen er udstyret med startspærre, hvilket vanskeliggør tyveri og forudsætter anvendelse af specialudstyr. Vi bemærker, at bilen stod et uvant sted, og at der ikke var spor efter tyveriet. Vi finder det ikke sandsynligt, at en gerningsmand skulle medbringe elektronisk udstyr til at omgå bilens startspærre samt et fysisk nøgleemne som kan udløse bilens ratlås med det formål, at stjæle en 11 år gammel og helt ordinær [bil], som ifølge klagers [familiemedlem1]s havde en defekt turbo / motorfejl.

Ad 3) klagers [familiemedlem1] har til vores konsulent oplyst, Bilen blev aflåst ved brug af fjernbetjeningen på nøgle 2 (den med intakt nøglespyd), han gjorde brug af en pind til at påvirke låseknappen. Han var sikker på, at bilen var aflåst da han forlod den. Klager selv har til vores konsulent oplyst, at hun plejer at bruge en gren til at aktivere låseknappen på nøglen.

Klager ændrer nu forklaring til at bilen er låst manuelt.

Hverken klager eller klages [familiemedlem1] har på noget tidspunkt oplyst os om, at bilen skulle være låst manuelt.

Ad 4) *Vi har noteret os klagers oplysning om [familiemedlem2s] ejendele der lå i bilen som følge af ... Vi har ingen kommentarer hertil. Vi henviser til selskabets brev af 4. juni 2024. **bilag 4.** Vi har fuld forståelse for klagers hukommelsesudfordringer – dog mener vi, at det bør kunne huskes hvem der generelt står for service og vedligeholdelse af bilen.*

AD 5) *Dette er blot en oplysning til klager om, hvad vi har fået oplyst af andet selskab. Denne oplysning er dog ikke lagt til grund i vores vurdering."*

Klageren har i brev af 11/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har modtaget Gjensidige Forsikrings redegørelse af 18. juni 2025 og ønsker hermed at komme med mine bemærkninger. Jeg er fortsat uenig i selskabets afvisning og fastholder, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed i form af tyveri.

1. Bilen var låst ved afgang – dog manuelt

Jeg vil gerne præcisere, at bilen blev låst manuelt med en pind, som jeg og min [familiemedlem1] har gjort brug af i længere tid, da fjernbetjeningen på nøglen var defekt. Metoden har hidtil fungeret uden problemer.

2. Bilen har ikke tidligere stået samme sted

Selskabet anfører, at bilen tidligere har stået ulåst på samme sted. Det er ikke korrekt. Bilen stod et andet sted i området tidligere, men ikke samme sted, og det skyldtes en helt anden hændelse: bilen var løbet tør for diesel. Det er vigtigt at sondre mellem disse hændelser og ikke koble dem fejlagtigt sammen.

3. Selskabets sagsbehandling var meget langsom

Jeg vil fremhæve, at Gjensidige brugte over 9 måneder på at besvare min klage fra juni 2024 til marts 2025. Denne meget lange sagsbehandlingstid har gjort det vanskeligt for mig at huske og gengive alle detaljer 100 % præcist. Jeg har dog i forløbet oplyst, at jeg lider af hukommelsesbesvær, hvilket også er dokumenteret lægeligt. Dette bør tages i betragtning, når mine oplysninger vurderes.

4. Anmeldelse til politiet dokumenterer alvor og rettidighed

Tyveriet blev anmeldt til politiet den 19. marts 2024, og jeg modtog kvittering for anmeldelsen. Dette dokumenterede, at jeg handlede korrekt og straks efter opdagelsen kontaktede myndighederne. Der er intet i politiets behandling, der indikerer tvivl om, at der er sket et tyveri.

5. Begge nøgler er afleveret til selskabet

Det er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, at jeg har afleveret begge nøgler til selskabet. Den ene nøgle er defekt, men det ændrer ikke ved, at ingen af nøglerne er bortkommet, og jeg har dermed opfyldt en vigtig betingelse for dækning.

6. Bilen er ikke fundet – ingen teknisk undersøgelse af startspærren

Da bilen aldrig er blevet fundet, har selskabet ikke haft mulighed for at undersøge, om startspærren er blevet omgået. Deres konklusion om, at bilen ikke er stjålet, bygger dermed udelukkende

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

103524

på antagelser, ikke beviser. Dette er i strid med det almindelige forsikringsretlige princip, at vurderingen skal bero på fakta.

7. Manglende opbrudsspor kan skyldes professionel fremgangsmåde

Det er ikke usædvanligt, at biler stjæles uden synlige spor, især hvis det gøres professionelt med specialudstyr eller bugsering. Det forhold, at der ikke er glasskår eller slæbespor, beviser ikke, at bilen ikke er stjålet.

8. Afvisning af dækning sker på svagt grundlag

Selskabets afvisning hviler på en lang række formodninger, hypotetiske vurderinger og fortolkninger af tidligere hændelser og tekniske forhold – men ikke på beviser i den konkrete sag. Dette fremstår som en urimelig bevisbyrde lagt over på mig som forsikringstager.

Afsluttende bemærkning

Jeg håber, Ankenævnet vil tage højde for det samlede billede:

- Tyveriet er politianmeldt
- Bilen er aldrig fundet
- Begge nøgler er afleveret
- Bilen var aflåst med manuel metode
- Selskabets behandling har været usædvanligt langsom
- Der foreligger lægelig dokumentation for mine hukommelsesvanskeligheder

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at give mig medhold i, at der foreligger en dækningsberettigende tyveribegivenhed, og at Gjensidige Forsikring udbetaler erstatning i henhold til den gældende kaskoforsikring."

Selskabet har i brev af 10/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal hermed vende tilbage på klagers kommentarer af 12.8.2025 til nævnet. Disse har ikke givet os anledning til at ændre vores afgørelse.

Vores forsikringstager klager over afslag på dækning af tyverianmeldt bil. Klager anmeldte, at hendes bil var blevet stjålet fra en rastepads. Bilen blev parkeret på rasteplassen af klagers [fami-
liemedlem1], da bilen pludselig havareret som følge af en defekt turbo/motorfejl.

Klager var i besiddelse af begge nøgler til bilen. Den ene nøgle var defekt og den anden nøgle kunne

ifølge klager aktivere dørlåsene ved hjælp af en gren/pind.

Der er tale om en ældre ikke tyve-tækkelig [bil] fra 2013, der på tyveritidspunktet, ifølge klager, skulle have kørt 174.000 km.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I vores vurdering har vi lagt vægt på følgende:

- At klagers bil ikke kan være efterladt aflåst, da vores tekniske undersøgelser viser, at nøgle 2's låseknop ikke var virksom, uanset om der er brugt en gren eller en pind, som oplyst af klager og dennes [fami-
liemedlem1]. Vi henviser til bilag 3.
- Klagers bil er udstyret med startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri og forudsæt-
ter

anvendelse af specialudstyr. Vi bemærker, at der ikke var spor efter tyveriet.

- Vi finder det ydermere ikke sandsynligt, at en gerningsmand skulle medbringe elektronisk udstyr til at omgå bilens startspærre samt et fysisk nøgleemne, som kan udløse bilens ratlås med det formål, at stjæle en 11 år gammel og helt ordinær [bil], som ifølge det oplyste havde en defekt turbo / motorfejl. Det er vores vurdering, at bilen er kørt væk med rette nøgle.
- Vi finder det bemærkelsesværdigt, at klagers bil havarerer den 16.3.2024 og at klager eller [familiemedlem1] først tænker på at hente bilen den 19.3.2024 uden at have bestilt transport til bilen. Dette velvidende at der lå kostbare ting i form af iPhone, computer og iPad på bagsædet af bilen.
- Vi finder det i øvrigt også bemærkelsesværdigt, at klagers bil var havareret i samme område blot under 1 måned inden uheldet, hvor den stod i længere periode ulåst i alle fire døre, hvilket bekræfter vores tekniske undersøgelse af nøglerne.
- Klager og hendes [familiemedlem1] har afgivet divergerende forklaringer herunder, hvem der normalt står for service af bilen.

Vi har følgende bemærkninger til klagers kommentarer:

Ad 1: Om låsning med manuel metode

Det er korrekt, at klager har oplyst, at bilen er blevet låst manuelt med en gren/pind, og at denne metode har fungeret tidligere. Dog har vores tekniske undersøgelser vist, at nøgle 1 er fuldstændig defekt og kan hverken bruges til at starte bilen eller låse/åbne bilen.

Nøgle 2 kunne starte bilen, men det var ikke muligt for RF-modtageren at detektere et signal når låseknappen på nøgle 2 blev forsøgt aktiveret. Det bemærkes samtidig, at der ikke var en knap under det manglende 'overtræk'. Der var kun en synlig printplade. På de øvrige 'knapper' var der en underliggende knap ned mod printpladen. Vi henviser til vores tekniske undersøgelse bilag 3.

Låseknapperne på nøgle 2 har været ikke været virksomt forud for tyveri af bilen. Det er vores vurdering, at bilen med overvejende sandsynlighed ikke blev låst, da klagers [familiemedlem1] forlod den. Ligesom bilen også sås i længere periode i samme område under 1 måned før tyveriet, hvor alle 4 døre ikke var låst. Ifølge døgnrapporten fra politiet skulle bilen også have været havareret blot under 1 måned inden tyveriet.

Ad 2: Om tidligere parkering og hændelser

Det er korrekt, at bilen tidligere har været parkeret ulåst uden spor efter indbrud, men dette ændrer ikke på vurderingen af, om bilen blev stjålet i denne sag. Vores vurdering bygger på de konkrete tekniske undersøgelser, de fysiske spor og de foreliggende forklaringer, som samlet set peger mod, at bilen sandsynligvis ikke er stjålet med den antagende metode.

Ad 3: Om teknisk undersøgelse og bevisbyrde

Vores undersøgelse af bilnøglerne, herunder RF-testen, har vist, at den ene nøgle (nøgle 2) ikke udsender signal, hvilket betyder, at fjernbetjeningsfunktionen ikke var operationel. Dette er en objektiv teknisk vurdering, som understøttes af rapporten fra autoriseret [bil]-værksted. Det er vigtigt at understrege, at en bil med startspærre kræver, at den korrekte nøgle bruges til at starte og låse bilen, og at en defekt nøgle kan forklare, hvorfor bilen ikke var låst elektronisk.

Ad 4: Om manglende spor efter tyveri

Der er intet spor efter tyveriet hverken i form af glasskår, slæbespor eller lign.

Ad 5: Om politianmeldelse og bevismateriale

Vi anerkender, at klager har anmeldt tyveriet til politiet, og at bilen ikke er fundet. Politirapporten viser, at bilen har stået ulåst i længere tid, hvilket kan have betydning for vurderingen, men den kan ikke i sig selv konkludere, at der ikke er sket et tyveri.

Ad 6: Om klagerens forklaringer

Vi tager hensyn til klagerens dokumenterede hukommelsesudfordringer, men vurderingen af sagen skal baseres på objektive beviser og tekniske undersøgelser. De tekniske rapporter og de foreliggende oplysninger peger samlet set mod, at bilen sandsynligvis er stjålet i juridisk forstand.

Samtidig bemærker vi, at det bør kunne huskes hvem der generelt står for service og vedligeholdelse af bilen.

Efter en gennemgang af sagen finder vi, at sagens omstændigheder er så særegne, og at de foreliggende forklaringer om hændelsesforløbet er behæftet med sådanne usikkerheder, at klager ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det er vores vurdering, at sagen er tilstrækkelig belyst og kan forelægges nævnet."

Klageren har i brev af 25/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkninger til selskabets indlæg af 10. september 2025**Indledning**

Jeg fastholder, at der er tale om en dækningsberettiget tyverihændelse. Nedenfor gives mine korte, præcise bemærkninger til selskabets seneste indlæg.

1) Nøgler og låsning – sådan blev bilen faktisk sikret

Jeg havde begge nøgler i min besiddelse. Nøgle 2 blev brugt til at starte bilen fysisk i tændingslåsen. Fjernbetjeningen på denne nøgle virkede ikke, men det er uden betydning for, om bilen kan startes. Nøgle 1 var defekt til kørsel, men blev anvendt til at låse bilen manuelt ved hjælp af en pind, fordi de elektroniske knapper ikke fungerede. Det er netop grunden til, at vi benyttede manuel låsning. Selskabet beskriver selv, at Nøgle 2 kan starte bilen, mens låseknappen ikke sender signal, og at Nøgle 1 er defekt til kørsel – det er fuldt foreneligt med min forklaring om fordeling af brugen (kørsel med Nøgle 2, manuel låsning med Nøgle 1). At en RF-test ikke registrerer signal fra en defekt fjernbetjening, beviser ikke i sig selv, at bilen ikke var låst, kun at fjernbetjeningen ikke virkede.

2) Stedet – ikke samme p-position som tidligere

Selskabet sammenkæder hændelser fra to forskellige tidspunkter og steder. Bilen stod ikke det samme sted som tidligere; den tidligere parkering i området skyldtes, at bilen var løbet tør for diesel. Det kan ikke bruges som indicium mod, at bilen senere blev forsvarligt låst og efterfølgende stjålet.

3) Manglende teknisk undersøgelse af bilen

Bilen er aldrig fundet. Der foreligger ingen teknisk undersøgelse af selve køretøjet (lås, startspærre, styreenhed mv.). Selskabets konklusion hviler derfor på antagelser om tyveriets usandsynlighed – ikke på konkrete fund i bilen.

4) Startspærre og vilkår

Bilen har elektronisk startspærre, og sikringskravet herom er opfyldt. Selskabet har ikke gjort gældende, at sikringskravet ikke var opfyldt; det er derfor ikke en undtagelsesgrund. Fraværet af elektronisk låsesignal på en defekt fjernbetjening kan ikke i sig selv føre til afslag.

5) Politianmeldelse og bevisbilledet

Tyveriet blev straks anmeldt til politiet, og bilen er ikke genfundet. Jeg afleverede begge nøgler til selskabet. Kernen i sagen er dermed uændret og konsistent: lovligt parkeret, manuelt låst, ikke genfundet, begge nøgler afleveret. Selskabets bemærkninger om køretøjets 'tyvetække' er uden bevismæssig vægt; gerningsmænds motiver er ikke et kriterium for, om et tyveri kan være sket.

6) Sagsforløb og hukommelse

Sagsbehandlingen har strakt sig over en længere periode. Jeg har oplyst om hukommelsesudfordringer, hvilket kan forklare mindre tidsmæssige upræcisiteter – ikke sagens hovedforløb. De centrale fakta (to nøgler afleveret, manuel låsning, bilen ikke fundet) har været de samme hele tiden.

7) Samlet vurdering og anmodning

Jeg har løftet min del ved at dokumentere anmeldt tyveri, at bilen ikke er genfundet, og at begge nøgler er afleveret. Når køretøjet ikke kan undersøges, kan en afvisning ikke bygge på antagelser om hypotetiske forløb. Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at give mig medhold og pålægge udbetaling i henhold til kaskoforsikringen."

Selskabet har i brev af 10/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal herved fremkomme med vores bemærkninger til klagers kommentarer af 25. september 2025.

Klagers nye bemærkninger ændrer ikke ved selskabets vurdering af, at det ikke er dokumenteret, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri. De oplysninger, der nu fremføres, er i det væsentlige en gentagelse af tidligere anbringender og ændrer ikke ved de faktiske forhold, der allerede er belyst gennem tekniske undersøgelser, politiets oplysninger og de afgivne forklaringer.

Klagers forklaring om, at Nøgle 1 skulle være anvendt til manuel låsning, og Nøgle 2 til start, fremstår som en efterfølgende tilpasning af tidligere forklaringer. Det bemærkes, at klager og [familiemedlem1] tidligere har oplyst til selskabets konsulent, at bilen blev låst ved brug af fjernbetjeningen på Nøgle 2, hvor der blev brugt en pind/gren til at trykke på låseknappen. Klager har også forklaret til vores konsulent, at [familiemedlem1] lånte den nøgle som virkede (nøgle 2).

Vores tekniske undersøgelse hos autoriseret [bilmærke]-værksted viser imidlertid utvetydigt, at:

- Nøgle 1's nøglespyd er brækket, hvorfor nøglen ikke kan anvendes til start eller låsning.
- Nøgle 2 udsender intet signal ved aktivering af låseknappen, uanset om der bruges pind eller anden genstand, da der mangler en underliggende knap på printpladen. Det er derfor vores tekniske vurdering, at bilen med overvejende sandsynlighed ikke var aflåst, da den blev efterladt.

Ankenævnet for Forsikring

15.

103524

Af politiets døgnrapport fremgår, at bilen under én måned før det anmeldte tyveri stod ulåst i alle fire døre i samme område. Denne oplysning understøtter vores vurdering af, at bilen ikke har været tilstrækkeligt sikret ved den påståede tyverihændelse.

At bilen ikke er genfundet, ændrer ikke på, at bevisbyrden for, at der er sket et tyveri, påhviler klager. Selskabet har fremlagt objektive tekniske undersøgelser af nøglerne, som udviser manglende låsefunktion, mens klager alene henviser til formodninger om manuel aflåsning og hypotetiske tyverimetoder. Der foreligger derfor ingen teknisk dokumentation, der kan underbygge, at bilen er bortkommet ved et reelt tyveri.

Klagers bil er udstyret med startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri og forudsætter anvendelse af specialudstyr. Vi bemærker, at der ikke var spor efter tyveriet. Vi finder det ydermere ikke sandsynligt, at en gerningsmand skulle medbringe elektronisk udstyr til at omgå bilens startspærre samt et fysisk nøgleemne, som kan udløse bilens ratlås med det formål, at stjæle en 11 år gammel og helt ordinær [bil], som ifølge det oplyste havde en defekt turbo / motorfejl. Det er vores vurdering, at bilen er kørt væk med rette nøgle.

Vi har forståelse for klagers henvisning til hukommelsesudfordringer, men bemærker, at de centrale forklaringer har ændret sig flere gange – bl.a. omkring låsemetoden, ansvaret for bilens vedligeholdelse og årsagen til effekter efterladt i bilen. Disse skift i forklaringerne svækker bevisværdien og understøtter, at hændelsesforløbet er behæftet med betydelige usikkerheder.

Selskabet fastholder, at der ikke er dokumenteret et dækningsberettiget tyveri. Der foreligger ingen beviser for, at bilen er bortkommet ved dækningsberettiget begivenhed, derimod peger de tekniske forhold, politiets observationer og klagers egne forklaringer samlet set på, at bilen ikke var aflåst, og at tyveri derfor ikke er godtgjort.

Det er vores vurdering, at sagen er tilstrækkelig belyst og kan forelægges nævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politirapport af 26/2 2024 fremgår bl.a.:

"Mandag d. 26/02-2024-12.00

- Genstand: ANM oplyste at han havde ringet g.d. og oplyst at køretøj [bil] var parkeret på en rastepads, ulåst i alle fire døre. ANM undrede sig over at bilen havde holdt der så længe, ulåst og uden aktivitet i køretøjet. Bilen holder stadig samme sted, d.d."

Af politiets anmeldelsesrapport af 19/3 2024 fremgår bl.a.:

"*Gerningstidspunkt/-rum*

Lørdag den 16. marts 2024 kl. 12.00

Tirsdag den 19. marts 2024 kl. 08.30

...

Sagens genstand

Anmelder[familiemedlem1] oplyste, at hans bil, som han stod som bruger af, var væk. Anmelder delte bil med [klageren], ejer, og anmelder var i besiddelse af den eneste nøgle til køretøjet. Anmelder stillede [bil], 2017, personbil med reg.nr ... på rastepladsen ved ... Anmelder var på vej til [værksted] til reparation og køretøjet begyndte at ryge så voldsomt, at anmelder måtte køre fra motorvejen. Anmelder ville i dag flytte køretøjet, ved at køre det til ... og kunne konstatere, at køretøjet ikke var på stedet længere. Køretøjet havde kun to nøgler, hvor den ene var knækket, og anmelder[familiemedlem1] havde den anden. Der var ikke glasskår eller lignede på stedet eller videoovervågning, hvor bilen havde stået .

Køretøjet sås også henstillet i længere tid, ulåst, i samme område d. 26. februar..."

Af skadeanmeldelse af 23/4 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg havde efter aftale med [klageren], taget bilen til værkstedet d. 16. da den havde brug for en ny LED/neon lampe da højre side var gået. Under vejs til værkstedet ([værksted]), begyndte bilen at ryge mere end normalt fra udstødningen. Jeg parkerede op ad motorvejen i en parkeringsplads ved ... Jeg kontaktede værkstedet og fik oplyst, at den mekaniker, som skal lave pæren/lampen ikke kan hjælpe med røgen. Den anden mekaniker var syg og jeg skulle komme med bilen i løbet af ugen. Jeg ringede derefter til 2 forskellige mekanikere (...) og ... fortalte mig, at det kunne være noget med turboen og det er ikke noget som han vil rører ved. ... fortalte mig, at de ikke har tid og jeg skulle komme med bilen i løbet af ugen. Jeg låste bilen og blev kørt hjem af [familiemedlem2]. Jeg kørte der op igen tirsdag, for at få bilen kørt til [værksted] og der opdagede jeg at bilen var væk. Jeg kontaktede politiet, som kontaktede forskellige instandser bla. vejdirektoratet og andet, men de havde ikke taget bilen, hvorefter jeg lavede en anmeldelse af køretøjet. I bilen lå der ligeledes en del genstande ... med computer og ipad."

Af selskabets nøglerapport af 8/5 2024 fremgår bl.a.:

"Nøgle 1:

- to af de 4 knapper var ikke forsynet med 'overtræk'. Nøglen fremstår generelt slidt.
- nøglespyd var knækket - nøglen kan derfor ikke starte bilen. (markeret med rød cirkel)

Nøgle 2

- alle 4 knapper mangler 'overtræk'. Nøglen fremstår generelt slidt.
- øverste knap, som anvendes til at låse bilen (fjernbetjent) har ikke en underliggende knap. Den kan ikke klikke (markeret med rød cirkel). I stedet for en 'knap' var det kun printpladen, som var synlig. Der var derfor mistanke om, at 'låsefunktionen' ikke kunne aktiveres via nøglen.
- nøglespyd så hel og intakt ud.

Det var såkaldte nøgler med 'flip funktion', idet selve nøgleklingen/ spyd vippes ud når dette skal sættes i tændingslåsen. Nøglespyd var kun intakt og virksom på den ene nøgle (Nøgle 2).

...

Den 7. maj 2024 kl. 1435 foretog taksator ... en funktionskontrol af de indleverede bilnøgler. Dette foregik hos [bilmærke],

Taksator ... har en fortid som værkfører hos [bilmærke], og har derfor kendskab til ([bilmærke]) har en RF modtager. Denne anvendes til at kontrollere, om en bilnøgle udsender signal. Taksator

anvendte en lille skruetrækker til at aktivere knapperne. Samtidig blev det overvåget om RF modtageren opfangede et signal (markeres ved en lampe).

Taksator aktiverede en efter en de enkelte knapper på henholdsvis nøgle 1 og nøgle 2 imens RF modtager var tændt. Med undtagelse af 'låse' knappen på nøgle 2 kunne RF modtager detektere signal fra de to nøgler.

Nøgle 2: det var ikke muligt for RF modtageren, at detektere et signal når låseknappen på nøgle 2 blev forsøgt aktiveret. Det bemærkes samtidig, at der ikke var en knap under det manglende 'overtræk'. Der var kun en synlig printplade. På de øvrige 'knapper' var der en underliggende knap ned mod printpladen.

Konklusion

På baggrund af undersøgelsen er det undertegnede og taksators klare opfattelse, at nøgle 2 ikke kan anvendes til at låse bilen med fjernbetjeningen. *Der henvises til følgende billeder af RF modtageren.*"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/4 2024, at hendes bil i tidsrummet 16/3 2024 kl. 12.00 til 19/3 2024 kl. 08.30 blev stjålet fra en rasteplads. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i form af tyveri. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at bilen var låst manuelt. Klageren har anført, at hun havde begge nøgler i sin besiddelse. Nøgle2 blev brugt til at starte bilen fysisk i tændingslåsen. Fjernbetjeningen på denne nøgle virkede ikke, men det er uden betydning for, om bilen kan startes. Nøgle1 var defekt til kørsel, men blev anvendt til at låse bilen manuelt ved hjælp af en pind, fordi de elektroniske knapper ikke fungerede. Selskabet har selv beskrevet, at nøgle2 kunne starte bilen, mens låseknappen ikke sender signal, og at nøgle1 er defekt til kørsel, hvilket er fuldt foreneligt med min forklaring om fordeling af brugen (kørsel med nøgle2, manuel låsning med nøgle1). Det forhold, at RF-test ikke registrerer signal fra en defekt fjernbetjening, beviser ikke, at bilen ikke var låst, men kun at fjernbetjeningen ikke virkede. Klageren har anført, at det ikke er bevist, at bilen blev startet og kørt væk med nøgle. Selv om bilen er ældre, er det muligt at stjæle biler med transportvogne eller elektronisk udstyr. Manglen på spor på gerningsstedet kan skyldes, at bilen er fjernet professionelt. Klageren har anført, at bilen har elektronisk startspærre, og sik-

ringskravet herom er opfyldt. Selskabet har ikke gjort gældende, at sikringskravet ikke var opfyldt, og det er derfor ikke en undtagelsesgrund. Klageren har anført, at selskabet sammenkæder hændelser fra to forskellige tidspunkter og steder. Bilen stod ikke det samme sted som tidligere. Den tidligere parkering i området skyldtes, at bilen var løbet tør for diesel. Det kan ikke bruges som indicium mod, at bilen senere blev forsvarligt låst og efterfølgende stjålet. Klageren har anført, at bilen aldrig er fundet, og der foreligger ingen teknisk undersøgelse af selve køretøjet (lås, startspærre, styreenhed mv.). Selskabets konklusion hviler derfor på antagelser om tyveriets usandsynlighed og ikke på konkrete fund i bilen. Klageren har anført, at tyveriet straks blev anmeldt til politiet, og at bilen ikke er genfundet. Kernen i sagen er dermed uændret og konsistent: lovligt parkeret, manuelt låst, ikke genfundet, begge nøgler afleveret. Selskabets bemærkninger om køretøjets "tyvetække" er uden bevismæssig vægt, idet gerningsmænds motiver ikke er et kriterium for, om et tyveri kan være sket. Klageren har anført, at hun har dokumenteret og forklaret, hvorfor der lå personlige ejendele i bilen, og hvorfor bilen var parkeret. Klageren har anført, at sagsbehandlingen har strakt sig over en længere periode. Klageren har anført, at hun lider af hukommelsesbesvær og har sendt lægelig dokumentation herfor. De centrale fakta (to nøgler afleveret, manuel låsning, bilen ikke fundet) har været de samme hele tiden. Klageren har anført, at tidligere sager er uden relevans.

Selskabet har anført, at bilen blev stjålet fra en rastepads, hvor den var parkeret efter et nedbrud, og hvor der ikke var tegn efter tyveriet i form af glasskår eller slæbespor. Selskabet har anført, at bilen under 1 måned før tyveriet stod ulåst i alle fire døre i samme område, hvilket understøtter, at bilen ikke har været tilstrækkeligt sikret ved den påståede tyverihændelse. Selskabet har anført, at nøgle1 var fysisk beskadiget med knækket nøglespyd, hvorfor nøglen ikke kunne anvendes til start eller låsning. Selskabet har anført, at nøgle2 havde en defekt knap, og at låsefunktionen ikke kunne aktiveres via fjernbetjeningen. Selskabet har anført, at klagerens forklaring om, at nøgle1 skulle være anvendt til manuel låsning og nøgle2 til start fremstår som en efterfølgende tilpasning af tidligere forklaringer, idet klageren og familiemedlem1 tidligere har oplyst til selskabets konsulent, at bilen blev låst ved brug af fjernbetjeningen på nøgle2, hvor der blev brugt en pind/gren til at trykke på låseknappen. Klageren har også forklaret til

Ankenævnet for Forsikring

19.

103524

selskabets konsulent, at familiemedlem1 lånte den nøgle, som virkede (nøgle2). Selskabet har anført, at bilen er udstyret med startspærre, hvilket i betydelig grad vanskeliggør tyveri og forudsætter anvendelse af specialudstyr. Selskabet har anført, at det ikke er sandsynligt, at en gerningsmand skulle medbringe elektronisk udstyr til at omgå bilens startspærre samt et fysisk nøgleemne, som kan udløse bilens ratlås med det formål at stjæle en 11 år gammel og helt ordinær bil, som ifølge det oplyste havde en defekt turbo/motorfejl. Det er selskabets vurdering, at bilen er kørt væk med rette nøgle. Selskabet har anført, at klageren efterlod bilen i 3 dage, førend familiemedlem1 tænkte på at hente den, hvorved klageren ikke har overholdt sin tabsbegrænsningspligt. Selskabet har anført, at andet forsikringselskab tidligere har afvist forsikringsdækning for brand i klagerens bil2 med henvisning til, at "branden er iscenesat af klager og [familiemedlem1] selv".

Det fremgår af politirapport af 26/2 2024, at "ANM oplyste at han havde ringet g.d. og oplyst at køretøj [klagerens bil] var parkeret på en rasteplads, ulåst i alle fire døre. ANM undrede sig over at bilen havde holdt der så længe, ulåst og uden aktivitet i køretøjet. Bilen holder stadig samme sted, d.d."

Det fremgår af politiets anmeldelsesrapport af 19/3 2024, at "*Gerningstidspunkt/-rum* Lørdag den 16. marts 2024 kl. 12.00 Tirsdag den 19. marts 2024 kl. 08.30 ... *Sagens genstand* [familiemedlem1] oplyste, at hans bil, som han stod som bruger af, var væk. [familiemedlem1] delte bil med [klageren], og [familiemedlem1] var i besiddelse af den eneste nøgle til køretøjet. [familiemedlem1] stillede [bil] ... på rastepladsen ved ... [familiemedlem1] var på vej til [værksted] til reparation og køretøjet begyndte at ryge så voldsomt, at [familiemedlem1] måtte køre fra motorvejen ... [familiemedlem1] ville i dag flytte køretøjet, ved at køre det til ... og kunne konstatere, at køretøjet ikke var på stedet længere. Køretøjet havde kun to nøgler, hvor den ene var knækket, og [familiemedlem1] havde den anden. Der var ikke glasskår eller lignede på stedet eller videoovervågning, hvor bilen havde stået. Køretøjet sås også henstillet i længere tid, ulåst, i samme område d. 26. februar".

Ankenævnet for Forsikring

20.

103524

Det fremgår af skadeanmeldelse af 23/4 2024, at "Jeg havde efter aftale med [klageren], taget bilen til værkstedet d. 16 ... Under vejs til værkstedet ... begyndte bilen at ryge mere end normalt fra udstødningen. Jeg parkerede op ad motorvejen i en parkeringsplads ved ... Jeg låste bilen og blev kørt hjem af ... Jeg kørte der op igen tirsdag, for at få bilen kørt til [værksted] og der opdagede jeg at bilen var væk".

Det fremgår af selskabets nøglerapport af 8/5 2024, at "Nøgle 1: • to af de 4 knapper var ikke forsynet med 'overtræk'. Nøglen fremstår generelt slidt. • nøglespyd var knækket - nøglen kan derfor ikke starte bilen ... Nøgle 2: • alle 4 knapper mangler 'overtræk'. Nøglen fremstår generelt slidt. • øverste knap, som anvendes til at låse bilen (fjernbetjent) har ikke en underliggende knap. Den kan ikke klikke ... I stedet for en 'knap' var det kun printpladen, som var synlig ... • nøglespyd så hel og intakt ud ... På baggrund af undersøgelsen er det undertegnedes og taksators klare opfattelse, at nøgle 2 ikke kan anvendes til at låse bilen med fjernbetjeningen".

Nævnet bemærker, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af bilen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bilen har startspærre, hvilket vanskeliggør tyveri og som udgangspunkt forudsætter anvendelse af specialudstyr.

Nævnet har også lagt vægt på, at familiemedlem1 efterlod bilen på en rasteplads i ca. 3 dage, hvorfra den blev stjålet, og at bilen ca. 1 måned tidligere var blevet efterladt ulåst på en parkeringsplads i samme område.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at der ikke blev fundet tegn på tyveri af bilen i form af f.eks. glasskår eller slæbespor.

Ankenævnet for Forsikring

21.

103524

Nævnet har tillige lagt vægt på, at det forekommer mindre sandsynligt, at en bil fra 2013 med en kilometerstand på ca. 174.000 km. vil blive stjålet ved brug af specialudstyr fra et uvant sted. Nævnet bemærker, at det fremgår af politiets anmeldelsesrapport af 19/3 2024, at "[familie-medlem1] var på vej til [værksted] til reparation og køretøjet begyndte at ryge så voldsomt, at [familiemedlem1] måtte køre fra motorvejen".

Nævnet har henset til, at selskabets tekniske undersøgelser har vist, at nøgle1's spyd var knækket, og at nøgle2 ikke kunne låse med fjernbetjening.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck