

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. februar 2026 blev i sag nr. 103545:

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 7/5 2025 har klageren bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om manglende udbetaling af forsikringssum for Klagers bil, der blev stjålet fra ... parkeringspladser fredag den 18. februar 2022, mens Klager og [familiemedlem2] var inde i ..., idet bilen var forsvundet og aldrig set af Klager fra det tidspunkt, hvor Klager og Klagers [familiemedlem2] kom ud af centeret fredag den 18. februar 2022. Politiet har under efterforskningen ved editionspålæg modtaget fulde kontoudskrifter på Klagers færden, og Klagers forklaringer stemmer overens med disse indhentede kontooplysninger/kontoudtog. Der har således ikke været nogen former for uoverensstemmende forhold. Klager blev aldrig informeret om sagen blev sendt videre til politiet, klager gik og afventede svar fra konsulent. 2 uger efter fik klager en mail fra forsikrings konsulent at sagen var hos politiet, klager havde allerede været til afhøring. Klager har følt sig angrebet pga. klagerens ... under interview fra forsikring selskabet samt under afhøring hvor advokat ... måtte tale på vegne af klager.

Klager mistede arbejde i ... pga. efterforskningen ... Klager har følt sig overvåget på arbejdsplads, og har alle symptomer på ...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Fuld erstatning af bilen."

I klageskrift af 8/4 2024 har klagerens tidligere advokat bl.a. anført:

"1. Påstand(e)

Principal:

Indklagede tilpligtes at anerkende, at klager har ret til at få udbetalt fuld forsikringssum/erstatning for Klagers stjålne bil med reg nr. ...

2. Sagsfremstilling

Kort resume af sagen

Sagen drejer sig om manglende udbetaling af forsikringssum for Klagers bil, der blev stjålet fra ... parkeringspladser fredag den 18. februar 2022, mens Klager og dennes [familiemedlem2] var inde i centeret, idet bilen var forsvundet og aldrig set af Klager fra det tidspunkt, hvor Klager og Klagers [familiemedlem2] kom ud af centeret fredag den 18. februar 2022.

Indklagede fastholder, at nøgleudlæsningen af bilnøglerne A og B viser, at Klager har begået forsikringssvindel, idet nøglerne A og B hver især har været anvendt på og omkring tidsrummet, hvor bilen blev stjålet til trods for at Klager har oplyst over for alle instanser, at Klager alene har anvendt 1 bilnøgle og reservenøglen var hos Klagers [familiemedlem1] den 18. februar 2022.

Politiets efterforskning har ført til påtaleopgivelse for sigtelsen om bedrager/forsikringssvindel, som følge af manglende beviser, men Indklagede vil fortsat ikke anerkende, at der ikke var tale om forsikringssvindel og at bilen retmæssigt blev meldt stjålet af Klager og at Klager er uvidende om hvordan, hvorfor og af hvem reservenøglen eventuelt blev anvendt i det tilfælde at reservenøglen blev anvendt.

Sagens faktiske omstændigheder

Den 18. februar 2021 ca. ved en 19.30-tiden om aftenen havde Klager og Klagers [familiemedlem2] parkeret bilen på parkeringspladsen ved, ..., idet Klager og dennes [familiemedlem2] skulle en tur ind i centeret og handle og spise mad mv. Dette stemmer overens med vedhæftede bilag 3 side 24 punkt 9-11

Bilen var udstyret med 1 værkstedsnøgle, 1 primær nøgle / nøgle B og 1 reservenøgle/nøgle A.

Da Klager kom ud ad ... klokken 21.18 kontaktede Klager klokken 21.28 politiet og oplyste at bilen muligvis var stjålet. Hun blev bedt om at lede lidt mere efter bilen. Klokken 21.46 ringede Klager på ny og anmeldte denne gang bilen for stjålet, idet Klager sammen med [familiemedlem2] for gæves havde søgt parkeringsområdet igennem efter politiets opfordring. Klager frøs og var stresset og havde naturligvis ikke helt styr på hvilke tidspunkter, vedkommende havde parkeret bilen ude foran centeret og Klagers forklaringer skal ses i lyset heraf.

Om mandagen den 22. februar 2022 anmeldte Klager tyveriet til forsikringsselskabet.

Forsikringsselskabet modtog nøgle 1 B og nøgle 2 A til udlæsning hos [udenlandsk] nøgleudlæsningsfirma, der viste følgende anvendelse af nøglerne:

...

Da Klager indledningsvist havde oplyst, at Nøgle A (reservenøglen) altid var hos [familiemedlem1] i en skuffe og da forsikringsselskabet kunne konstatere, at Nøgle A var anvendt den pågældende dag ifølge nøgleudlæsningen, har forsikringsselskabet fået mistanke om forsikringssvindel og har derfor behandlet sagen som havde Klager forsøgt at svindle forsikringsselskabet.

Forsikringsselskabet har derfor anmodet politiet om at efterforske sagen som forsikringssvindel og Klager blev derfor sigtet for bedrageri.

Der er sidenhen sket påtaleopgivelse idet politiet ikke har vurderet, at der foreligger det fornødne bevis til at Klager ville blive dømt, såfremt der blev rejst tiltalte i Retten. Med andre ord kunne po-

litiet ikke finde nogen beviser der pegede i retning af at den historie som forsikringsselskabet havde konstrueret.

Det bemærkes, at politiet har gennemført samtlige relevante efterforskningsskridt på sagen, men har intet udfundet der kunne understøtte forsikringsselskabets mistanke om forsikringssvindel. De særlige efterforskningsskridt er følgende:

- Editionsplæg [bank] til brug for at efterforske Klagers stedlige færden på gerningstidspunktet
- Nøgleudlæsning af den primære nøgle og reserve nøgle
- Afhøring af sigtede/klager ad flere omgange og dennes familiemedlemmer
- Afhøring af værksteder og øvrige parter
- Efterlysning af bil
- Øvrige efterforskningsskridt

Klager fastholder, at Klager ikke anerkender nøgleudlæsningens resultater endsi­ge har nogen ide om hvordan Nøgle A og Nøgle B begge er blevet brugt den pågældende dag.

Klager kan alene redegøre for, at Klager havde parkeret bilen ude foran ..., og at bilen var forsvundet da man kom ud efter nogle timer. Det nøjagtige tidspunkt er ikke kendt for Klager.

Det fremgår af sagsmaterialet fra politiet mv., at Klager ikke er bevidst om hvilket nøjagtige tidspunkt bilen parkeret af Klager og hvilket nøjagtige tidspunkt bilen blev stjålet.

Det er klagers opfattelse, at bilen først blev stjålet på et væsentligt senere tidspunkt end kl 19.33, og således er Klager uforstående over for at det i det hele taget har nogen relevans for sagens afgørelse om begge nøgler blev anvendt den pågældende dag, og af hvem, hvornår og hvorfor, særligt fordi, bilen først blev stjålet på et senere tidspunkt.

Samtlige materiale indhentet ved anmodning om aktindsigt fra politiet fremlægges som hhv. sagens **bilag 1, bilag 2 og bilag 3**.

Da indklagede fortsat fastholder sin afgørelse, er nærværende klage nødvendigjort.

Såfremt klagen ikke fører til et andet resultat, vil klager videreformidle klageskriftet til forsikringsankenævnet.

3. Anbringender:

Til støtte for den nedlagte principale påstand gøres overordnet gældende, at Klager er berettiget til udbetaling af fuld forsikringssum, idet Indklagede ikke har løftet bevisbyrden for at der ikke skulle være sket tyveri af dem omtalte bil, og at Klager har løftet bevisbyrden for at bilen er stjålet uden Klagers viden herom naturligvis.

Selskabets konsulent gennemførte et telefoninterview med klageren, hvor Klager har forklaret i overensstemmelse med det oprindeligt anmeldte til politiet og forsikringen, der er hele tiden blevet gentaget, at man efter besøg af ... den 18. december 2022, ikke kunne finde bilen, og at bilen herefter blev anmeldt for stjålet til politiet og meldt til forsikringen, og at Klager ikke har kendskab til hvorfor, hvordan og af hvem reservenøglen eventuelt måtte være brugt, eller om Klager ved en fejl har forvekslet nøglerne med hinanden.

Politiet har under efterforskningen ved editionspålæg modtaget fulde kontoudskrifter på Klagers færden, og Klagers forklaringer stemmer overens med disse indhentede kontooplysninger/kontoudtog. Der har således ikke været nogen former for uoverensstemmende forhold.

Sammenfattende gøres det gældende, at selskabet skal udbetale fuld dækning med henvisning til, at Klager nu har godtgjort, at bilen var bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri, hvorefter. Hertil gøres det gældende, at det ikke kan udelukkes, at der kan forekomme fejl ved de indhentede nøgleudlæsningsdata.

Klager fastholder kravet, og klager agter at indbringe sagen for ankenævnet, i påkommende tilfælde.

Det gøres afsluttende gældende, at klager har løftet bevisbyrden for, at bilen var bortkommet ved et tyveri som anmeldt, og at der ikke bestod en sådan tvivl om klagerens oplysninger om hændelsesforløbet omkring det anmeldte tyveri af bilen, at klageren ikke skulle have bevist, at der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Afsluttende gøres det gældende, at klageren har stillet sig i en bevismæssig meget stærk position ved ikke på noget tidspunkt at ændre sin forklaring, og at klagerens seneste forklaringer om sin færden den 18. februar 2022 utvivlsomt kan indeholdes i den oprindelige forklaring.

4. Forslag til sagens behandling og processuelle meddelelser

...

Der tages forbehold for at fremkomme med yderligere sagsfremstilling, anbringender og ændringer i påstanden.

Klager vil anmode om at klagers nødvendige udgifter til advokatbistand jf., forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3 bliver dækket af indklagede."

Selskabet har den 25/7 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har bilforsikring i Gensidige Forsikring. Genpart police, **Bilag A**.

Hun klager ved advokat over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den forsikrede bil, som er anmeldt stjålet fra parkeringspladsen ved [skadested] den 18.2.2022 i tidsrummet 18:15 og 21:28.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har bl.a. henvist til, at ved udlæsning af nogle data fra de af klager indleverede, viser, at nøglen, som klager skulle have med sig i centeret, er blevet brugt til at starte og køre bilen, mens klager stadig befandt sig i centeret.

Den anden nøgle, som angiveligt skulle ligge hjemme hos [familiemedlem1], er ligeledes blevet brugt den pågældende dag.

Sagens fakta

Den 22.2.2022 modtager skadeafdelingen klagerens skriftlig skadeanmeldelse, hvor hun oplyser følgende:

- Bilen er stjålet
- Skadestedet er [skadested] ved indgang ...
- Skaden sker den 18.2.2022 og tyveriet bliver opdaget samme dag.

Den 15.3.2022 beder skadeafdelingen klager om at udfylde skadeanmeldelse tyveri af køretøj og returnere denne i udfyldt stand.

Den 29.3.2022 modtager skadeafdelingen tyverierklæringen fra klager i udfyldt stand. Af tyverierklæringen fremgår følgende:

- Der er fabriksmonteret startspærre i bilen
- Der er 2 stk. nøgler til bilen
- Der var ikke nøgler i køretøjet, da den blev stjålet
- Køretøjet var aflåst
- Der er ikke lavet nye nøgler til bilen
- Det var klager selv, der sidst har anvendt bilen
- Bilen har været i [udland] i januar måned
- Bilen har ikke været udlånt de sidste 3 måneder
- Bilen har ikke været til salg inden for de sidste 3 måneder

klager indsender også 2 stk. nøgler og registreringsattest til køretøjet.

Sagen bliver udtaget til rutinemæssig kontrol. Vores konsulent beder et uvildigt firma ... om at foretage nøgleudlæsning af de nøgler klager har indsendt til skadeafdelingen.

Klager oplyser til vores konsulent, at hun har 2 nøgler til bilen. Den ene nøgle er opbevaret hos klagerens [familiemedlem1].

Den 30.3.2022 modtager vores konsulent nøgleudlæsningsrapport: **Bilag C.**

Nøgleudlæsning viser følgende:

Nøgle A (som bliver opbevaret hos [familiemedlem1]) viser følgende:

08.03.2021 153.601km

18.02.2022 kl. 18.12 er nøglen blevet anvendt, ved 186.982km

18.02.2022 kl. 18.37 er nøglen blevet anvendt, ved 186.987km

Nøgle B (som er den nøgle klager bruger til daglig)

18.02.2022 186.988km

18.02.2022 kl. 19.18 er nøglen blevet anvendt, ved 187.017 km

18.02.2022 kl. 19.33 Er nøglen blevet anvendt, ved 187.037km

Ifølge klagers anmeldelse til politiet er gerningstidspunktet oplyst til ca. 18:30

Vores konsulent har telefonsamtale med klager, der oplyser følgende:

- At hun den 18.2.2022 er sammen med [familiemedlem2] i [skadested], hun parkerer bilen ved ... klager mødtes med [familiemedlem2] hjemme ..., hvorefter de kører sammen over til ...
- At butikkerne lukker kl. 20:00, hvorefter hun og [familiemedlem2] går over for at spise på ...
- Efter klager og [familiemedlem2] har spist, går de ud til bilen, hvor de opdager, at bilen ikke holder, der hvor klager parkerede bilen.

- Klager kontakter politiet, der beder klager om at gå rundt og lede på p-pladsen, da politiet har erfaring med, at folk ikke husker/glemmer, hvor de har parkeret bilen.
- Klager oplyser, at hun har 1 nøgle på sig og nøgle 2 ligger opbevaret hjemme hos [familiemedlem1]. Samtidig oplyser din klager, at ingen andre har adgang til nøglen. Ligesom der ingen andre end klager, som bruger bilen og hun låner hellere ikke sin bil ud til andre.

Vores konsulent foreholder klager ovenstående nøgleudlæsning, hvilket hun stiller sig uforstående overfor.

Den 29.4.2022 beder vores konsulent om aktindsigt hos politiet. Politiet afviser vores konsulent anmodning om aktindsigt, og oplyser, at der verserer en straffesag mod klager. Politiet kan først give aktindsigt, når sagen er endeligt afsluttet, jf. retsplejelovens § 41 d, stk. 1.

Den 5.5.2022 sender klager en mail til vores konsulent, hvor hun oplyser, at [familiemedlem1] ikke har givet nøgle 2 til nogen.

Den 6.5.2022 besvarer vores konsulent klagers mail og oplyser, at vi afventer politirapporten fra politiet.

Den 7.6.2022 rykker vores konsulent politiet. Vores konsulent har dialog med politiet ved vores udlæsning af nøgler.

Politiet beder herefter om vores undersøgelser herunder nøgleudlæsning. Samtidig indgiver vores konsulent politianmeldelse mod klager.

Den 21.7.2022 afviser skadeafdelingen at udbetale erstatning for bilen med begrundelsen, at klager ikke har sandsynliggjort, at der er indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Den 14.12.2023 modtager skadeafdelingen afgørelse fra politiet vedr. den anmeldelse vores konsulent har indgivet. Politiet oplyser, at de har afhørt klager, som har nægtet sig skyldig. Politiet har forsøgt at indhente videoovervågning fra ..., dette har dog ikke været muligt. Politiet oplyser, at der foreligger omstændigheder i sagen, der kunne tyde på, at klager har forsøgt at begå bedrageri overfor Gjensidige Forsikring, dog er det anklagemyndigheden vurdering, at der ikke er tilstrækkelige beviser i sagen til, at klager vil blive dømt for dette i forbindelse med en straffesag.

Politiet undersøgelser har bl.a. vist, at klager har brugt sit betalingskort i ... på et tidspunkt, hvor bilen har været ude at køre med en af nøglerne om aftenen den 18.2.2022.

Den 8.1.2024 varsler klagers advokat klage og beder om aktindsigt. Klagers advokat oplyser bl.a., at det er hans klare opfattelse, at skadeafdelingen uberettiget afviser at udbetale erstatning, idet de oplysninger skadeafdelingen nævner i deres afgørelse, ikke kan udgøre dokumentation for de påstande de har fremført over for klager, ligesom det bestrides, at der skulle være tale om nogen form for egen skyld eller forsikringssvindel, hvilket bekræftes af det forhold, at politiet har opgivet sigtelsen mod klager.

Den 16.1.2024 indsender klagers advokat en klage til Den Klageansvarlig Enhed.

Den 13.3.2024 besvarer Den Klageansvarlig Enhed advokatens klage og fastholder skadeafdelingens vurdering af sagen.

Den 3.6.2024 forelægger klager advokat sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Klager har tegnet bilforsikring hos Gjensidige Forsikring med tilhørende forsikringsbetingelser 1302003. **Bilag B.**

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 dækker bilforsikringen skade sket på bilen herunder tyveri af bilen. Hvorvidt der overhovedet er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed eller ej afhænger af omstændighederne i sagen, forsikringsbetingelserne samt diverse undersøgelser i forbindelse med sagsbehandlingen, herunder klagers forklaringer m.m.

Klagers bil er udstyret med en fabriksmonteret effektiv startspærre. Det er vores opfattelse, at bilen

derfor, som altovervejende udgangspunkt, alene kan køres med rette nøgle. Vi bestrider ikke, at det, på visse biltyper, 'teoretisk' kan lade sig gøre at omgå det pågældende startspærresystem. En sådan omgåelse er imidlertid særdeles kompliceret. Omgåelse af bilens startspærresystem kræver jf. ovenstående både forudgående og indgående kendskab til det konkrete startspærresystem, herunder opbygningen og funktionen af dette.

Endvidere kræves der professionelt udstyr specifikt til den pågældende bil. Det er derfor vores vurdering, at en gerningsmand skal have forudgående kendskab til, hvilken bil der skal stjæles og hvor den bil befinder sig, samt i denne sag helt specifikke tekniske viden og kendskab til Audi's tekniske opbygning.

Klager er i besiddelse af 2 nøgler til bilen. Disse nøgler har klager også indsendt til os.

Omkring nøglerne oplyser klager, at den ene nøgle (A) bliver opbevaret hos klagers [familiemedlem1] og den derved ikke bliver brugt af klager til daglig. Dette stemmer overens med vores nøgleudlæsning, som viser, at nøgle A blev brugt knap 1 år før tyveriet og efterfølgende blev nøglen brugt samme dag som tyveriet.

Nøgle B bruger klager til dagligt.

Klager oplyser, at hun ankommer med sin [familiemedlem2] til [skadested] kl. ca. 18:15 og ifølge [familiemedlem2] kl. 18:30. I politirapporten er gerningstidspunktet angivet i tidsrummet 18:15 og 21:28.

Nøgle B er brugt i klagers bil 18.02.2022 Kl. 19:18 og kl. 19:33. Altså mens klager stadig befandt sig i inde i centeret og samtidig brugte sit bankkort.

Vores konsulent og politiet har forelagt ovenstående oplysninger for klager. Hun kunne ikke forklare

hvordan bilen kunne køre 50 km. med 2 forskellige bilnøgler, mens hun havde den ene nøgle på sig og den anden nøgle angiveligt skulle ligge i skuffen hjemme hos [familiemedlem1].

Politiet har også fået udlæst nøglerne hos [bilmærke], disse giver samme resultatet som vores udlæsning ved [nøgleudlæsningssystem].

Kunderådgiver hos [bilmærke] oplyser følgende omkring nøglerne.

Udlæsningen af bilnøgle i (kt.nr. 1) viste, at det var denne nøgle som mest havde været anvendt i bilen, den 18. februar 2022 kl. 19.33.16 ved kilometertal 187.037 km

*Udlæsningen af bilnøgle 2 (kt.nr. 2) viste, at denne nøgle sidste gang havde været anvendt i bilen, den 18. februar 2022 kl. 18.37.28 ved kilometertal 186.987 km. **Bilag D.***

Af udskrift fra Nets sendt til politiet viste denne, at der var foretaget 3 hævninger i [skadested] den 18. februar 2022 henholdsvis: Kl. 19:28, ... Kl. 20:58, ... Kl. 21:17 ...

Dvs. klagers bil var ude at køre samtidig med klagers kort blev brugt i centeret. Dette kan vi ikke få til at stemme overens med klagers forklaring.

Vidnet Claus forklarede til politiet, at han havde arbejdet med [bilmærke] 18-19 år og han kunne se, at bilen fra fabrikken var lavet med 2 bilnøgler med fjernbetjening samt 1 værkstedsnøgle uden fjernbetjening. Værkstedsnøglen var en lille sort plastknøgle.

Claus kunne overfor politiet bekræfte, at begge de 2 bilnøgler med fjernbetjening, som var på [nøgleudlæsning1] fra Gjensidige, stemte overens med bilens stelnummer.

Videre oplyste ..., for at bilen kunne starte var det et krav, at der sad en nøgle i tændingen.

Vedr. data i nøglerne har ... til politiet forklaret, at klagers bil automatisk overførte data fra bilen til bilnøglerne. Nøglerne opdaterede hver dag efter start af bilen, samt med 20 km mellemrum, samt hvis nye 'advarsler' fremkom. **Bilag F.**

Ud fra vidnet ... forklaring samt forklaring fra ... kan vi konstatere, at begge bilnøgler har været fysisk i tændingen på bilen den 18.2.2022. samt at bilen er kørt med rette nøgle i gerningstidsrummet.

Vi finder det bemærkelsesværdigt, at klager har den ene nøgle på sig og den anden nøgle skulle ligge i skuffen hjemme hos klagers [familiemedlem1] og alligevel er bilen kørt med begge nøgler. Samtidig kan klager ikke oplyse, hvorvidt nøglen skulle i tændingen for at starte bilen, dette til trods for hun har haft bilen i lidt over et år. Klager husker heller ikke, hvor hun parkerede bilen helt præcis.

Det faktum, at bilen er væk, er ikke nok til at statuere en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, da bilen kan være bortkommet på flere måder, som ikke er dækningsberettigende, f.eks. ved grov uagtsomhed.

Efter en samlet vurdering af sagen fastholder vi, at klager ikke har godtgjort at skulle have været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed som anmeldt. Vi lægger navnlig vægt på at

Ankenævnet for Forsikring

9.

103545

klager har begge nøgler til bilen og der ingen af disse stemmer overens med klagers forklaring vedr. gerningstidspunktet.

At politiet har opgivet sigtelsen mod klager, ændrer ikke vores vurdering af sagen. Bevisbyrden i en forsikringssag og en straffesag er ikke den samme.

Det er vores vurdering, at klager har bragt sig selv i en bevismæssig vanskelig situation, ved at klagers forklaring ikke stemmer overens med nøgleudlæsningen.

Med henvisning til sagens oplysninger og efter en samlet vurdering, finder vi det således ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og må fastholde, at vi ikke kan yde erstatning for bilen."

Klageren har den 20/11 2025 meddelt, at han ikke har flere bemærkninger til sagen. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 18/2 2022 fremgår bl.a.:

"... personbil fra 2015 stjålet fra parkeringsplads ved ... Brændstofbeholdningen var lidt under halv fyldt og anmelder havde vejhjælp. Der var ingen værdigenstande ud over en mobiloplader til ... og nogle mønter i kardanboksen."

Af tyverierklæring af 29/3 2022 fra klageren fremgår bl.a.:

"

- Der er fabriksmonteret startspærre i bilen
- Der er 2 stk. nøgler til bilen
- Der var ikke nøgler i køretøjet, da den blev stjålet
- Køretøjet var aflåst
- Der er ikke lavet nye nøgler til bilen
- Det var klager selv, der sidst har anvendt bilen
- Bilen har været i [udland] i januar måned
- Bilen har ikke været udlånt de sidste 3 måneder
- Bilen har ikke været til salg inden for de sidste 3 måneder"

Af rapport af 30/3 2022 fra nøgleudlæsningssystem1 fremgår bl.a.:

"Nøgle A (som bliver opbevaret hos klagers [familiemedlem1]) viser følgende:

08.03.2021 153.601km

18.02.2022 kl. 18.12 er nøglen blevet anvendt, ved 186.982km

18.02.2022 kl. 18.37 er nøglen blevet anvendt, ved 186.987km

Nøgle B (som er den nøgle klager bruger til daglig)

18.02.2022 186.988km

18.02.2022 kl. 19.18 er nøglen blevet anvendt, ved 187.017 km

Ankenævnet for Forsikring

10.

103545

18.02.2022 kl. 19.33 Er nøglen blevet anvendt, ved 187.037km"

Af politiets anmeldelsesrapport af 28/6 2022 fremgår bl.a.:

"Forsikringsselskabet Gjensidige anmeldte telefonisk, at en kunde havde påstået sin bil ... stjålet men at der retteligt var tale om bedrageri, idet kunden var i besiddelse af begge bilnøgler, og bilen var stjålet under anvendelse af begge disse nøgler."

Af politiets rapport af 30/6 2022 fremgår bl.a.:

"Undertegnede tog d.d. kl. 10.14 telefonisk kontakt til [klageren]. Hun oplyste sine generalier som anført på anmeldelsesrapporten. Hun blev gjort bekendt med, at kun kl. 10.14 blev sigtet for overtrædelse af straffeloven omhandlende bedrageri, og at hun i den forbindelse ikke havde pligt til at udtale sig til politiet.

Hun blev gjort bekendt med muligheden for at få en forsvarer til stede.

[klageren] forklarede, at hun var meget rystet over sigtelsen og at hun aldrig havde været sigtet for noget før. Hun beklagede, at hun havde glemt at kontakte politiet, hvilket hun havde overset i sin E-boks.

Hun havde ikke mulighed for at komme i dag, men ville gerne komme på [politi] i morgen, fredag den 1. juli 2022 kl. 0900, men hun skulle lige tænke over om hun ønskede en advokat til stede. Hun ville ringe tilbage samme dag."

Af politiets rapport af 1/7 2022 fremgår bl.a.:

"Adspurgte om der ventede nogle reparationer på bilen eller om den fornyeligt havde været til mekaniker svarede [klageren], at den hverken havde nogle ventende reparation eller havde været til mekaniker for ny ligt. Den kørte fint."

Af politiets afhøringsrapport af 16/8 2022 af medarbejder hos bilimportør fremgår bl.a.:

"Afhørte forklarede, at han arbejdede for [bilimportør], og han havde arbejdet med [bilmærke] i 18-19 år.

Afhørte oplyste, at han ud fra stelnummeret kunne se i databasen, at bilen fra fabrikken var lavet med 2 bilnøgler med fjernbetjening samt 1 værkstedsnøgle uden fjernbetjening. Værkstedsnøglen var en lille sort plastknøgle.

Afhørte kunne ligeledes bekræfte, at begge de 2 bilnøgler med fjernbetjening, som var på [nøgleudlæsning] fra Gjensidige, stemte overens med bilens stelnummer.

Det var ikke muligt at lave en [nøgleudlæsning], af værkstedsnøglen, før man havde fundet den nøgle Fysisk.

For at bilen kunne starte var det et krav, at der sad en nøgle i tændingen.

Afhørte kunne ikke sige om man kunne lave en kloning af nøglen.

...

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

103545

Afhørte kunne se at bilen ikke havde været ved en autoriseret [bilmærke] værksted siden februar 2019."

Ankenævnet for Forsikring

12.

103545

Af politiets afhøringsrapport af 22/8 2022 af kunderådgiver hos bilmærke fremgår bl.a.:

"... forklarede, at man kunne se ud fra udlæsningen af bilnøgle 1 (kt.nr. 1 m krydderilugt), at køretøjet var gået 2.400 km over sidste service, hvilket kunne være fordi at den efterfølgende var blevet serviceeret ved en ikke-autoriseret mekaniker.

...

... forklarede, at man kunne se ud fra udlæsningen af bilnøgle 1 (kt.nr. 1) viste, at det var denne nøgle som senest havde været anvendt i bilen, den 18. februar 2022 kl. 19.33.16 ved kilometertal 187.037 km.

...

... forklarede, at udlæsningen af bilnøgle 2 (kt.nr. 2) viste, at denne nøgle sidste gang havde været anvendt i bilen, den 18. februar 2022 kl. 18.37.28 ved kilometertal 186.987 km.

... forklarede, at han via køretøjets bilhistorik, ud fra stelnummeret, kun se at køretøjet sidst havde været til autoriseret service hos [værksted] 19. februar 2019, hvilket var 3 år før bilen forsvandt den 18. februar 2022.

... blev foreholdt hvorfor køretøjet i tidsrummet 18. februar 2022 kl. 18.37.28 til 19.33.16 genererede 2 fejlkoder (diagnose 0008 - Styreenhed til ledningsnet) samt (diagnose 0009 – luftfugtighedsføler i friskluftindsugningskanal). Begge fejl var anført som permanente, hvilken kunne betyde, at fejlen havde været med et hvis antal gentagelser, og derfor gået fra at være periodisk til at blive permanent. Det var ikke muligt for [vidnet] at sige, om der var tale om dyre reparationer."

Af politiets afhøringsrapport af 31/10 2022 af vidne3 fremgår bl.a.:

"[Vidne2] oplyste, at han arbejdede i det ... firma [nøgleudlæsningssystem]. Han havde gennemgået nøgleudlæsningen på de 2 bilnøgler med nøgleudlæsningsprogrammet [nøgleudlæsningssystem]. ... Han forklarede, at køretøjet automatisk overførte data fra bilen til bilnøglen. Han havde stor erfaring i udlæsning af bilnøgler til det [udlands] retssystem og vidste at nøglerne opdaterede hver dag efter start af bil, samt med 20 km mellemrum, samt hvis nye 'advarsler' fremkom. Dette betød at bilen i realiteten kunne have kørt 19,99 km, oveni de 20 km, før den næste opdatering af data. Han havde tjekket, at var samme sommertid og vintertid i [nøgleudlæsningssystem]s nøgleudlæsninger, som i [bilmærke]s nøgleudlæsninger. Han kunne ligeledes med sikkerhed sige at begge nøgler var blevet udlæst korrekt."

Af anklagemyndighedens brev af 13/12 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Anklagemyndigheden er nu færdig med at gennemgå sagen, hvor du er sigtet af politiet for at have

forsøgt at begå bedrageri over for Gjensidige Forsikring i februar 2022 ved at have meldt din personbil med reg.nr. ... stjålet fra Vi er nået frem til, at det ikke kan bevises ved en domstol, at du har forsøgt at begå bedrageri.

...

Anklagemyndigheden må kun rejse en straffesag, hvis vi vurderer, at der er tilstrækkelige beviser til, at den sigtede vil blive dømt. Beviskravet i en straffesag er højt. Der gælder et princip om, at enhver rimelig tvivl skal komme den sigtede til gode. Det er derfor ikke nok, at anklagemyndigheden kan sandsynliggøre, at den sigtede er skyldig. Det skal kunne bevises, at den sigtede er skyldig uden for enhver rimelig tvivl."

Ankenævnet for Forsikring

13.

103545

Af anklagemyndighedens brev af 13/12 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Når anklagemyndigheden har besluttet ikke at rejse en straffesag mod [klageren], er det fordi, vi ud fra de samlede omstændigheder i sagen ikke mener, at det ved en domstol vil kunne bevises, at [klageren] er skyldig i forsøg på bedrageri over for jer.

For at [klageren] skal dømmes for forsøg på bedrageri skal anklagemyndigheden bevise se, uden for enhver rimelig tvivl, at hendes personbil med reg.nr. ... ikke var stjålet samt at hun godt vidste, at den ikke var stjålet, da hun meldte dette til jer.

[klageren] har nægtet sig skyldig i forsøg på bedrageri. Hun har derudover forklaret til politiet, at den ene nøgle har været hos hende og den anden nogle har været hos [familiemedlem1].

[Politi] har forsøgt at indhente videoovervågning fra gerningstidspunktet fra [skadested], hvilket ikke har været muligt.

Der er foretaget analyse at de to nøgler til bilen, som efterfølgende er blevet sendt ind til jer. Analysen viser, at der har været benyttet to forskellige nøgler inden for kort tid omkring gerningstidspunktet. Der er også foretaget anden efterforskning i sagen, der bl.a. viser, at [klageren] har benyttet sit betalingskort i [skadested] på et tidspunkt, hvor bilen har været ude at køre med en af nøglerne om aftenen den 18. februar 2022.

Der foreligger omstændigheder i sagen, der kunne tyde på, at [klageren] har forsøgt at begå bedrageri over for jer. Det er dog anklagemyndighedens vurdering, at der ikke er tilstrækkelige beviser i sagen til, at [klageren] vil blive dømt for dette i forbindelse med en straffesag.

I den forbindelse har vi lagt vægt på, at det ikke har været muligt at indhente videoovervågning fra [skadested], ligesom det ikke har været muligt for politiet at fastslå, hvem der har ført bilen i det seneste tidsrum, hvor nøglen har været anvendt. Det er herefter vores vurdering, at det ikke er muligt at føre det til domfældelse i en straffesag fornødne bevis for, at [klageren] vidste, at bilen ikke var stjålet, da hun meldte dette til jer den 22. februar 2022."

Af selskabets mail af 13/3 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har gennemgået sagen på ny, herunder de tekniske undersøgelser, og har ikke fundet grundlag for at ændre skadeafdelingens afgørelse, hvilket vi skal begrunde i det følgende."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 22/2 2022, at hans bil den 18/2 2022 blev stjålet mellem kl. 18.15 og 21.28 fra en parkeringsplads. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke

har bevist, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Klageren ønsker dækning. Klageren ønsker dækning af udgift til advokatbistand.

Selskabet har anført, at bilen er udstyret med en fabriksmonteret effektiv startspærre. Omgåelse af bilens startspærresystem kræver forudgående og indgående kendskab til det konkrete startspærresystem, og der kræves professionelt udstyr specifikt til den pågældende bil. Selskabet har anført, at klageren var i besiddelse af 2 bilnøgler, at nøgle A blev opbevaret hos familiemedlem¹, og at klageren til dagligt brugte nøgle B. Selskabet har anført, at klageren ikke har kunnet forklare, hvordan bilen kunne køre 50 km med 2 forskellige bilnøgler, mens hun havde den ene nøgle på sig, og nøgle A skulle ligge i skuffen hjemme hos familiemedlem¹. Klageren har ikke kunnet oplyse, hvorvidt nøglen skulle i tændingen for at starte bilen til trods for, at hun har haft bilen i lidt over et år. Selskabet har anført, at klageren ikke har kunnet huske, hvor hun helt præcist parkerede bilen.

Klageren har anført, at hun hele tiden har gentaget, at hun efter besøg på skadested den 18/12 2022 ikke kunne finde bilen, og at bilen blev anmeldt stjålet til politiet og til forsikringen. Klageren har ikke kendskab til hvorfor, hvordan og af hvem reservenøglen eventuelt måtte være brugt, eller om klageren ved en fejl har forvekslet nøglerne med hinanden. Politiet har modtaget fulde udskrifter på klagerens færden, og klagerens forklaringer stemmer overens med disse indhentede oplysninger. Politiet har gennemført samtlige relevante efterforskningskridt, men har intet udfundet, der kunne understøtte selskabets mistanke om forsikringssvindel. Klageren anerkender ikke nøgleudlæsningens resultater og har ikke nogen ide om, hvordan nøgle A og nøgle B begge er blevet brugt den pågældende dag. Klageren kan alene redegøre for, at klageren har parkeret bilen ude foran indgangen, og at bilen var forsvundet, da hun kom ud efter nogle timer. Klageren er uforstående over for, at det har nogen relevans for sagen, om begge nøgler blev anvendt den pågældende dag, og af hvem, hvornår og hvorfor, særligt fordi bilen først blev stjålet på et senere tidspunkt.

Ankenævnet for Forsikring

15.

103545

Det fremgår af politiets afhøringsrapport af 16/8 2022 af medarbejder hos bilimportør, at "begge de 2 bilnøgler med fjernbetjening, som var på [nøgleudlæsning] fra Gjensidige, stemte overens med bilens stelnummer. Det var ikke muligt at lave en [nøgleudlæsning] af værkstedsnøglen, før man havde fundet den nøgle Fysisk. For at bilen kunne starte var det et krav, at der sad en nøgle i tændingen. Afhørte kunne ikke sige om man kunne lave en kloning af nøglen ... Afhørte kunne se at bilen ikke havde været ved en autoriseret [bilmærke] værksted siden februar 2019".

Det fremgår af politiets afhøringsrapport af 22/8 2022 af kunderådgiver hos bilmærke, at "man kunne se ud fra udlæsningen af bilnøgle 1 (kt.nr. 1 m krydderilugt), at køretøjet var gået 2.400 km over sidste service, hvilket kunne være fordi at den efterfølgende var blevet serviceret ved en ikke-autoriseret mekaniker ... udlæsningen af bilnøgle 1 (kt.nr. 1) viste, at det var denne nøgle som senest havde været anvendt i bilen, den 18. februar 2022 kl. 19.33.16 ved kilometertal 187.037 km ... udlæsningen af bilnøgle 2 (kt.nr. 2) viste, at denne nøgle sidste gang havde været anvendt i bilen, den 18. februar 2022 kl. 18.37.28 ved kilometertal 186.987 km ... at køretøjet sidst havde været til autoriseret service hos [værksted] 19. februar 2019, hvilket var 3 år før bilen forsvandt den 18. februar 2022 ... køretøjet i tidsrummet 18. februar 2022 kl. 18.37.28 til 19.33.16 genererede 2 fejlkoder (diagnose 0008 - Styreenhed til ledningsnet) samt (diagnose 0009 – luftfugtighedsføler i friskluftindsugningskanal). Begge fejl var anført som permanente, hvilken kunne betyde, at fejlen havde været med et hvis antal gentagelser, og derfor gået fra at være periodisk til at blive permanent. Det var ikke muligt for [vidnet] at sige, om der var tale om dyre reparationer".

Det fremgår af politiets afhøringsrapport af 31/10 2022 af medarbejder hos nøgleudlæsningsprogram/-virksomhed, at "køretøjet automatisk overførte data fra bilen til bilnøglen. Han havde stor erfaring i udlæsning af bilnøgler til [udenlandsk] retssystem og vidste at nøglerne opdaterede hver dag efter start af bil, samt med 20 km mellemrum, samt hvis nye 'advarsler' fremkom. Dette betød at bilen i realiteten kunne have kørt 19,99 km, oveni de 20 km, før den næste opdatering af data. Han havde tjekket, at var samme sommertid og vintertid i [nøgleudlæs-

Ankenævnet for Forsikring

16.

103545

ningssystem2]'s nøgleudlæsninger, som i [bilmærke2]'s nøgleudlæsninger. Han kunne ligeledes med sikkerheds sige at begge nøgler var blevet udlæst korrekt".

Det fremgår af kontoudskrift fra Nets, at klagerens betalingskort blev anvendt i centret henholdsvis kl. 19.28, kl. 20.58 og kl. 21.17.

Det fremgår af anklagemyndighedens brev af 13/12 2023 til selskabet, at klageren " har nægtet sig skyldig i forsøg på bedrageri. Hun har derudover forklaret til politiet, at den ene nøgle har været hos hende og den anden nøgle har været hos [familiemedlem1]. [Politi] har forsøgt at indhente videoovervågning fra gerningstidspunktet fra [skadested], hvilket ikke har været muligt. Der er foretaget analyse at de to nøgler til bilen, som efterfølgende er blevet sendt ind til jer. Analysen viser, at der har været benyttet to forskellige nøgler inden for kort tid omkring gerningstidspunktet. Der er også foretaget anden efterforskning i sagen, der bl.a. viser, at [klageren] har benyttet sit betalingskort i [skadestedet] på et tidspunkt, hvor bilen har været ude at køre med en af nøglerne om aftenen den 18. februar 2022. Der foreligger omstændigheder i sagen, der kunne tyde på, at [klageren] har forsøgt at begå bedrageri over for jer. Det er dog anklagemyndighedens vurdering, at der ikke er tilstrækkelige beviser i sagen til, at [klageren] vil blive dømt for dette i forbindelse med en straffesag. I den forbindelse har vi lagt vægt på, at det ikke har været muligt at indhente videoovervågning fra [skadestedet], ligesom det ikke har været muligt for politiet at fastslå, hvem der har ført bilen i det seneste tidsrum, hvor nøglen har været anvendt".

Det fremgår af selskabets brev af 25/7 2025 til nævnet, at "Vores konsulent har telefonsamtale med klager, der oplyser følgende: • At hun den 18.2.2022 er sammen med [familiemedlem2] i [skadested], hun parkerer bilen ... klager mødtes med [familiemedlem2] ... hvorefter de kører sammen over til [skadested]. • At butikkerne lukker kl. 20:00, hvorefter hun og [familiemedlem2] går over for at spise på ... • Efter klager og [familiemedlem2] har spist, går de ud til bilen, hvor de opdager, at bilen ikke holder, der hvor klager parkerede bilen. • Klager kontakter politiet, der beder klager om at gå rundt og lede på p-pladsen, da politiet har erfaring med, at folk

Ankenævnet for Forsikring

17.

103545

ikke husker/glemmer, hvor de har parkeret bilen. • Klager oplyser, at hun har 1 nøgle på sig og nøgle 2 ligger opbevaret hjemme hos [familiemedlem1]. Samtidig oplyser din klager, at ingen andre har adgang til nøglen. Ligesom der ingen andre end klager, som bruger bilen og hun låner hellere ikke sin bil ud til andre".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

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 lægger til grund, at der ikke var spor efter tyveriet på parkeringspladsen i form af eksempelvis glasskår. Nævnet bemærker videre, at bilen blev stjålet fra et uvant sted, hvor den var parkeret i ca. 3 timer, herunder at gerningsstedet ligger ved et større indkøbscenter, der ikke kan antages forladt om aftenen på gerningstidspunktet.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren anmeldte til politiet, at gerningstidsrummet var fra kl. 18.15 til kl. 21.28, mens hun befandt sig i centret med familiemedlem2, hvilket strider imod nøgleudlæsning, hvoraf det fremgår, at nøgle B blev anvendt kl. 19.18 og kl. 19.33, og at nøgle A blev anvendt kl. 18.37. Nævnet bemærker, at klageren har oplyst, at hun brugte nøgle B, og at bilnøgle A blev opbevaret hos familiemedlem1. Nævnet må lægge afgørende vægt på klagerens mest tidsnære forklaringer. Nævnet bemærker, at bilen i tidsrummet kl. 18.37 til 19.33 genererede 2 fejlkoder, og at klageren har benyttet sit betalingskort i gerningstidsrummet, hvor bilen har været ude at køre med en af nøglerne.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at dække klagerens udgift til advokatbistand. Nævnet har lagt vægt på sagens karakter og udfald, og at det af nævnets vedtægter § 23, stk. 3, frem-

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

103545

går, at ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at den strafferetlige bevisbyrde er forskellig fra den civilretlige, hvorfor det ikke kan tillægges afgørende vægt, at der er sket påtaleopgivelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings