

Ankenævnet for Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 103614:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I brev af 19/5 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg indgiver hermed klage over Alm. Brand Forsikring A/S' afvisning af at udbetale erstatning for tyveri af min bil samt over deres behandling af mig som kunde.

Min bil, en [bilmærke og model], blev stjålet i tidsrummet 15. marts kl. 18:00 til 16. marts kl. 12:00

2025, mens den holdt parkeret ved min [familiemedlem1]s bopæl på [adresse]. Bilen var låst, og jeg var i besiddelse af begge originale nøgler – den ene havde jeg på mig, og den anden blev jeg senere klar over lå i min lejlighed i [by] inde i bilens kørebog. Tyveriet blev straks anmeldt til politiet og senere med politiet opfordring anmeldt til forsikringen.

Alm. Brand har i deres afgørelser afvist at dække biltyveriet, mens de samtidig har udbetalt erstatning for de stjalne ejendele, der befandt sig i bilen. Det er uforståeligt og selvmodsigende.

Begrundelser for klagen

1. Alm. Brand har anerkendt selve tyveriet – men nægter at dække bilen

De har udbetalt erstatning for personlige ejendele i bilen, men nægter at anerkende tyveriet af bilen. Dette vil jeg mene er logisk og juridisk uholdbart at anerkende en del af en forsikringsbegivenhed og samtidig nægte at dække hoveddelen, nemlig bilen selv.

2. Afgørelsen er truffet på et forkert grundlag (synsdato)

I den oprindelige afgørelse står, at bilen skulle synes 29. marts, hvilket er 13 dage efter tyveriet. Dette bruges som argument for, at bilen var uden værdi. I virkeligheden skulle bilen først synes 22. april 2025. Dette faktuelle fejlgrundlag er aldrig blevet rettet og bruges som argument for at nedvurdere bilens værdi og 'tyvetække'.

3. Usaglig vurdering af tyverisandsynlighed

Alm. Brand anfører, at bilen ikke var tyvetækkelig og at tyven næppe kunne have kendt bilens placering. Det er ikke korrekt. Jeg besøger jævnligt min [familiemedlem1], og der holder flere [bilmærke]-biler på adressen – bl.a. [familiemedlem1]s og [familiemedlem2]s ([bilmærke og model]) samt 2 af naboerne der også ejer [bilmærke]biler blandt andet [model] også. Min bil holdt yderst og var derfor nok mest synlig. Men jeg vil mene at gerningsmænd sagtens kunne have udset sig bilen ud fra mærke og adgang til parkeringspladsen, uden behov for detaljeret forberedelse.

4. Misvisende og teknisk ukorrekt brug af startspærre-argument

Alm. Brand hævder, at tyveriet næppe kunne være sket uden nøgler pga. startspærren. Jeg har dokumenteret, at jeg havde begge nøgler og har fremsendt dem. De erkender, at startspærren kan omgås, men bruger samtidig dette som hovedargument for afslag. Det er velkendt både i politiets og forsikringsbranchens egne publikationer – at biler med startspærre ofte stjæles via elektronisk udstyr, såsom OBD-udstyr og relay attacks. Deres begrundelse hviler derfor ikke på et teknisk forsvarligt grundlag.

5. Min behandling som kunde har været stærkt uprofessionel

Et andet punkt som jeg finder meget personligt og alvorlig i sagen er den behandling, som jeg har fået af den oprindelige skadeinspektør ... Han har under flere samtaler udvist uprofessionel og upassende opførsel:

- Stillet irrelevante spørgsmål som: 'Har du en kæreste?'
- Foreslået at vi skulle mødes, og at jeg skulle 'give ham nøglerne personligt'
- Stalket mine billeder på sociale medier, hvilket jeg opdagede og blev stærkt utryg ved (dokumentation vedhæftet)
- Stillet forvirrende og ubehagelige spørgsmål fx som: 'Hvordan tror du man stjæler en bil?', og bedt mig forklare det, hvilket jeg ikke har nogen viden om og finder upassende.
- Efter denne oplevelse indgav jeg en formel klage over skadeinspektøren, og blev derefter kontaktet af den klageansvarlige i Alm. Brand: ... som beklagede behandlingen og straks udskiftede skadeinspektøren til en mere kompetent medarbejder. Dette er i sig selv en erkendelse af, at der var noget galt.

Men allerede dagen efter skiftet blev der truffet en afgørelse om afslag – hvilket viser, at sagen næppe er blevet genvurderet reelt og sagligt samt mine tilføjelser til deres fejl som '...' havde skrevet, blev ikke rettet. Det føles som en overfladisk formalitet, ikke som en objektiv behandling af en kunde med dokumenterede grunde.

6. Dokumentation blev ikke taget seriøst

Jeg forsøgte at dokumentere moderne biltyveriers karakter gennem relevante kilder, men blev i klagesvaret oplyst, at 'linkene ikke kunne åbnes'. Alligevel konkluderede Alm. Brand, at mine oplysninger ikke ændrede noget. Det viser en manglende vilje til at vurdere min dokumentation objektivt.

7. Psykisk og økonomisk belastning

Som forsikringstager har jeg lidt et betydeligt økonomisk tab ved ikke at få dækket min stjålne bil og sagen har for mig været psykisk belastende. Jeg oplever, at min sag blev afvist ikke ud fra saglige kriterier, men snarere ud fra et ønske om at lukke min klage hurtigt, efter at jeg kritiserede en

medarbejder. Det føles som om, jeg er blevet mødt med modstand og mistillid – i stedet for at få hjælp og retfærdig behandling."

Selskabet har den 6/7 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har tegnet ansvars- og kaskoforsikring i selskabet med betingelses nr. AU 1901. Gældende forsikringsbetingelser vedlægges som **bilag A**.

Den 17. marts 2025 anmelder klageren elektronisk (**bilag B**), at hendes bil, en [bilmærke og model] fra 2015, er blevet stjålet fra adressen fra ... i tidsrummet mellem den 15/3-25 kl. 08.00 og den 16/3-25 kl. 12.00.

Af anmeldelsen fremgår, at klageren havde købt bilen brugt i 2024, og at den havde kørt ca. 166.000 km på skadestidspunktet.

Klageren oplyser, at hun kun havde én nøgle til bilen og at bilen var aflåst, da den blev stjålet.

Samme dag modtager vi en anmeldelse af tyveri af en klapvogn, autostol og Monclerjakke under klagerens indboforsikring. På grund af sparsom eller manglende dokumentation for dele af kravet, meddeler vores skadeinspektør i mail af 26. marts, at vi udbetaler en skønsmæssig erstatning for effekterne.

I forbindelse med vores behandling af tyveriet af bilen, taler vores skadeinspektør med klageren. Her oplyser hun, at hun var på besøg hos [familiemedlem1], som boede på adressen, hvorfra bilen var blevet stjålet. Bilen havde holdt parkeret på en mindre parkeringsplads ca. 10 meter fra indgangsdøren. Klageren oplyste, at hverken hun eller [familiemedlem1] havde set spor efter tyveriet, f.eks. glasskår fra en knust bilrude.

Vores skadeinspektør taler ligeledes med bilens tidligere ejer, som oplyser at han havde solgt bilen med to bilnøgler.

Klageren oplyser efterfølgende i en mail fra den 2. april 2025 (**bilag C**), at hun har fundet reservenøglen i et pulterrum. Hun oplyser, at hun ikke var klar over, at der fulgte to nøgler med bilen, da hun altid havde brugt centrallåsnøglen, som hun havde sendt til os. I samme mail oplyser klageren, at hun har indsendt en klage over skadeinspektøren, da hun har følt sig chikaneret og mistænkeliggjort.

Sagsbehandlingen overgår herefter til en anden skadeinspektør, som i brev af 11. april 2025 (vedlagt af klageren) meddeler klageren afslag på dækning af bilen, da vi ikke finder det sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af bilen.

Vores afgørelse fastholdes af vores klageansvarlige i mail af 14. maj 2025 (vedlagt af klageren).

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen har vi foretaget en fornyet gennemgang af sagen, dog uden at finde grundlag for at ændre vores afgørelse.

Vi gør indledningsvist gældende, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der retter et krav mod selskabet, at bevise størrelsen og rigtigheden af kravet. Det påhviler derfor klageren at bevise eller sandsynliggøre, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af bilen.

Klageren anfører i sin klage, at hun undrer sig over, at vi har udbetalt erstatning for de effekter der befandt sig i bilen, når vi har afvist at erstatte selve bilen.

Vi burde selvfølgelig have været opmærksomme på sammenhængen mellem de to sager i forbindelse med vores sagsbehandling. Det forhold, at vi har udbetalt erstatning under indboforsikringen kan dog ikke få betydning for dækningsspørgsmålet i relation til bilen, herunder om bevisbyrden for et dækningsberettigende tyveri må anses for løftet.

Klageren anfører også, at hun mener vores afgørelse er truffet på et faktisk forkert grundlag, idet vi i vores afvisning har lagt til grund, at bilen stod overfor at skulle synes den 29. marts 2025, og ikke først den 22. april 2025. Til det skal vi blot bemærke, at synsdatoen på ingen måde har haft afgørende betydning for vores vurdering af sagen. Vi finder samtidig anledning til at bemærke, at vores fejlagtige antagelse omkring datoen for synet ikke ændrer på, at bilen stod overfor et syn, på tidspunktet for det anmeldte tyveri.

Klagerens bil var udstyret med ratlås og en fabriksmonteret startspærre.

Vi bestrider ikke, at det kan lade sig gøre at omgå bilens startspærre, men det er ikke ukompliceret.

Det kræver mærke- og modelspecifikt udstyr samt et stort kendskab til dette udstyr. Den påkrævede store forberedelse der skal til for at stjæle biler med startspærre, ved brug af udstyr, ses som udgangspunkt alene, når gerningsmanden har økonomisk vinding for øje. Klagerens bil er ca. 10 år gammel, havde kørt omkring 170.000 km på skadetidspunktet og repræsenterede en begrænset værdi, hvorfor vi ikke mener bilen var særligt tyvetækkelig. Den forberedelse det kræver at stjæle en bil med fabriksmonteret startspærre udelukker endvidere efter vores opfattelse det 'spontane' tyveri.

Vi bemærker i den forbindelse, at klagerens bil var parkeret på et sted, hvor den kun var placeret lejlighedsvis.

Samlet set finder vi det derfor usandsynligt, at en gerningsmand ville foretage de omfattende forberedelser forbundet med at stjæle bilen, der havde en meget beskeden værdi. Vi fastholder derfor vores stillingtagen i sagen.

Klageren har i sin klage endvidere anført, at vores skadeinspektør har udvist uprofessionel og upassende opførsel i forbindelse med sin behandling af sagen. Vi skal selvfølgelig beklage, at klageren har haft den oplevelse, og vores klageansvarlige sørgede derfor også for, at sagen blev overleveret til en anden medarbejder. Vi er dog samtidig af den opfattelse, at vores håndtering af

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

103614

sagen – herunder de spørgsmål der er blevet stillet – har været både saglige og relevante i forhold til vores vurdering af sagen.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til sagen."

Klageren har i brev af 7/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg klager hermed over Alm. Brands fastholdelse af afgørelse. Jeg mener, at jeg har løftet bevisbyrden for, at der er sket et dækningsberettiget tyveri, og at Alm. Brands afslag bygger på antagelser og skøn, som ikke hviler på konkrete beviser.

Mine oplysninger i sagen – præcisering af forløb

- Jeg parkerede min bil på parkeringspladsen ved [familiemedlem1s] adresse ..., da jeg den pågældende aften den 15. marts 2025 deltog i en fødselsdagsfest og kørte med [familiemedlem2] videre til [by]. Jeg havde drukket og valgte derfor ansvarligt ikke selv at køre videre. Det er almindeligt, at jeg parkerer min bil der, da jeg ofte overnatter hos [familiemedlem1].
- På parkeringspladsen holder fast [familiemedlem1s] [bil] og [familiemedlem2]s [bil], og ofte også flere naboers [samme mærke som klagerens] biler. Der er derfor typisk 3–5 [biler af samme mærke som klagerens] parkeret på adressen. Min bil stod tættest på udkørslen, hvilket kan have gjort den lettere tilgængelig. Det er min overbevisning, at det samlede billede med mange ens biler har tiltrukket organiserede tyve, og at min bil blev udvalgt som den mest tilgængelige.
- Da jeg anmeldte tyveriet, oplyste jeg korrekt, at jeg kun var i besiddelse af én nøgle. Jeg var ikke klar over, at der fulgte to med ved købet. Bilen blev købt brugt året før, og mange bilrelaterede dokumenter lå i en bunke i mit pulterrum. Først da jeg kom hjem til min lejlighed og aktivt begyndte at lede, fandt jeg reservenøglen og sendte straks billedokumentation samt selve nøglen til Alm. Brand.
- Jeg har ... og et fuldtidsjob som ... men på trods af et presset hverdagsliv har jeg hele vejen igennem været imødekommende og tilgængelig for alle forespørgsler fra selskabet. Jeg har indsendt al efterspurgt dokumentation – inkl. servicehæfte, værkstedsregninger og øvrige bilpapirer – og svaret ærligt og rettidigt på alle henvendelser.

Vurdering af selskabets afslag

1. Manglende spor efter tyveri

Selskabet anfører, at der ikke er fundet spor på stedet. Det er korrekt, men det udelukker ikke, at der er sket tyveri. Ved brug af bilnøgle eller teknisk udstyr efterlades sjældent tydelige spor. Bilen var låst og parkeret i et område uden overvågning, og bilens ratlås og startspærre gør ikke bilen umulig at stjæle. Det er velkendt, at ældre [biler af samme mærke som klagerens] kan være sårbare over for organiserede biltyverier.

2. Bilens begrænsede værdi og tyvetække

At bilen har kørt 166.000 km og er fra 2015 gør den ikke uinteressant for tyveri. I dialog med politiet fik jeg fortalt, at biler i den prisklasse stjæles hyppigt, da de er nemme at afsætte. Kombinationen af bilens placering, model, adgangsforhold og de mange lignende biler på stedet kan understøtte sandsynligheden for, at den var et mål.

3. Uoverensstemmelser omkring nøgler

Det er vigtigt at understrege, at der ikke er tale om bevidst urigtige oplysninger. Jeg har aldrig forsøgt at skjule noget – tværtimod. Da jeg fandt nøglen, indsendte jeg straks billede og nøgle til selskabet. Fejl eller manglende overblik i en anmeldelse kan ikke i sig selv bruges som mistænkliggørelse, særligt ikke når det straks bliver korrigeret og dokumenteret.

4. Udbetaling under indboforsikring

Det er bemærkelsesværdigt, at selskabet udbetaler erstatning for effekterne i bilen – men samtidig nægter, at bilen er stjålet. Det peger på en inkonsekvens i vurderingen og en manglende helhedsforståelse.

5. Fejl i sagsbehandlingen

Selskabet henviste fejlagtigt til en synsdato den 29. marts 2025 som relevant, hvilket ikke var korrekt. At dette ikke skulle have haft betydning for vurderingen, virker inkonsekvent – særligt når syn kan have indflydelse på bilens værdi. Selskabet har desuden måttet udskifte skadeinspektør undervejs, INDEN DER OVERHOVEDET VAR TRUFFET EN AFGØRELSE, efter min klage over uprofessionel opførsel fra deres skadeinspektør. Det tyder på, at håndteringen har været præget af fejl og forudindtagethed.

Konklusion

Jeg har som forsikringstager udvist den nødvendige agtpågivenhed, været samarbejdsvillig, og har uden forsinkelse indsendt al dokumentation, også vedrørende nøglen. Tyveriet er dokumenteret, politianmeldt og anmeldt til selskabet uden forsinkelse. Alm. Brand har ikke frembragt konkrete beviser for, at der *ikke* er sket tyveri – blot en formodning. Jeg mener derfor, at det må lægges til grund, at bilen er stjålet på dækningsberettiget vis, og at selskabets afslag bør tilsidesættes.

Påstand

Jeg anmoder Ankenævnet om at tilsidesætte Alm. Brands afslag og pålægge selskabet at udbetale erstatning i henhold til kaskoforsikringen."

Selskabet har i kommentar af 29/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret os klagerens supplerende bemærkninger til vores indlæg af 6. juli 2025. Bemærkningerne indeholder ikke nye oplysninger, som giver os anledning til at ændre vores afgørelse som fastholdes.

Det er herefter fortsat vores vurdering, at det forekommer usandsynligt at en gerningsmand skulle gøre sig de omfattende forberedelser det kræver at omgå en startspærre for at stjæle en bil, som efter vores opfattelse ikke kan betragtes som særlig tyvetækkelig. Vi henviser i det hele til vores indlæg til nævnet af 6. juli 2025.

Vi har ikke yderligere til sagen, som kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets skaderapport fremgår bl.a.:

"Første snak med FT

Talt med FT ... den 24/3-25. Hun parkerede bilen lørdag den 15/3-25 kl. 13-1400, hvor [familie-medlem1] bor. Forlod [familie-medlem1]s bopæl ca. kl. 17-18. Der var bilen stadig på p pladsen. Hun skulle til sin ... Kørte ikke i bilen da hun havde drukket alkohol. Dagen efter kom hun tilbage til [familie-medlem1]s bopæl omkring kl. 1230, hvor hun opdagede at den var væk. Gik ind til [familie-medlem1] for at høre, hvem der havde taget bilen, men FT opdagede, at hun jo selv havde nøglen. Kontaktede politiet. Intet ny. Hun lagde ikke mærke til om der var spor efter tyveriet. [fa-

miliemedlem1] hjalp hende da FT var i chok ... Bilen haft i et års tid. Fejlede intet. Altid gået igennem syn. Gav ca. 45.000 kr. privat. Hende selv der købte den. Købte den med 1 nøgle. Dette var med fjernbetjening til centrallåsen. Det var hende selv som benyttede bilen. Der var ... i bilen, da den blev stjålet. Det er kun FT som benytter bilen.

Talt med 'vidnet' [familiemedlem1]

...

... forklarede, at de den pågældende dag, holdt ... De forlod [familiemedlem1]s bopæl omkring kl. 1700 ... Bilen blev stående på [familiemedlem1]s adresse. Den holdt på det lille grus parkeringsareal bag ejendommen. Den holdt med fronten mod græsplænen ved siden af [familiemedlem1]s bil. [familiemedlem1] forlod ligeledes hjemmet da hun skulle over til en ven. Da hun forlod hjemmet omkring 17-18 tiden holdt bilen der stadig. Bilen holdt med fronten mod græsplænen. Vidnets bil holdt tættest på ejendommen og dernæst holdt FT's bil. Vidnet kunne fra køkkenvinduet se parkeringsområdet. [klageren], [familiemedlem2] og [familiemedlem1] kom retur til [familiemedlem1]s bopæl næste dag omkring middagstid, hvor de opdagede at bilen var væk. [familiemedlem1] bekendt, var det kun FT som benyttede bilen. Hun havde ikke set nogle glasskår på p-pladsen.

...

Talt med tidligere ejer

... blev telefonisk kontaktet. Han oplyste, at han havde solgt bilen med 2 nøgler. For at være helt sikker, spurgte han sin øvrige familie, som også havde benyttet bilen dengang de havde den. De var enige i, at den var solgt med 2 nøgler.

Syn

Bilen sidst synet d. 29/3-23 og bilen stod således overfor at skulle synes 12 dage efter bilen blev stjålet.

...

2. snak med FT d. 1/4-25

FT gentog forklaringen omkring tyveriet. FT husker kun hun fik en nøgle med ved købet. Hun havde altid kun brugt en nøgle. Gjort bekendt med at den var solgt med to nøgler. Dette huskede hun ikke. Hun havde altid brugt den samme nøgle. Hun havde fået nogle kvitteringer og papirer og en mappe med ved købet. Hun ville gå hjem og se om der kunne være en nøgle eller om der stod noget om nøglerne. Hun mente ikke, at hun fik en slutseddel ved købet. Gjort bekendt med, at bilen har ratlås og startspærre og derfor ikke sådan lige kan stjæles. Dette vidste hun intet omkring. Adspurgt holdt bilen parkeret på pladsen flere gange om ugen, når hun besøgte [familiemedlem1]. Hun kendte ikke sælger af bilen. Fundet på DBA.

Mail fra FT 2/4-25

Mail fra FT:

Hej [selskabet],

Som aftalt har jeg gennemgået mit pulterrum for at lede efter alt, der vedrører min bil. Under min gennemgang har jeg fundet bilens anden nøgle, som lå pakket ind i visitkort med tape, så jeg har ikke været klar over, at der fulgte to nøgler med bilen, da jeg altid kun har brugt min centrallåsnøgle. Derfor har den blot ligget opbevaret i mit pulterrum i soveværelset sammen med de mange andre ting. Billeder vedhæftet.

Derudover har jeg også fundet kørebogen og kvitteringerne for alt det arbejde, der er blevet udført

på bilen, samt servicehæftet og en slutseddel.

Hvad skal jeg gøre nu? Skal jeg også sende disse fundne ting til jer med posten eller hvordan gør vi?

*Venlig hilsen
[klageren]*

Der var vedhæftet 5 billeder af forskelligt [bilmærke og model] materiale og billeder af nøglen som var tapet ind i [bilmærke] kort.

Undertegnede kontaktede FT for at få udleveret den 2. nøgle

Undertegnede skrev den 2/4-25 kl. 11:06 mail til FT, hvori jeg forespurgte om hun kunne lægge nøglen hos [familiemedlem1], da jeg således kunne hente nøglen der:

...

Idet jeg sidst på dagen ikke havde hørt fra FT, ringede jeg hende op for at lave aftale omkring afhentning af nøglen. Dette fordi jeg alligevel skulle til ... den efterfølgende dag.

FT fandt det upassende at jeg ville mødes med hende. Vi aftalte derfor, at hun kunne fremsende nøglen pr. post.

Besigtigelse af skadestedet

...

Parkeringsområdet til ejendommen ... var omgivet af cirka halvanden meter høj bøgehæk som endnu ikke var sprunget ud. Der var dog ingen hæk mellem parkeringsområdet og lejlighederne i

...

Fra lejlighederne i ejendommen ... var der vinduer ud imod parkeringsområdet. Der var hæk på begge sider af indkørslen op til parkeringsområdet. Desuden var der beliggende et hus (nabo) ganske tæt på parkeringsarealet, kun adskilt af en bøgehæk. Parkeringsområdet var belagt med delvist nedtrampet/nedkørt græs, jord og grus. Der var tale om meget tynd lag grus.

Ved min besigtigelse af stedet holdt 3 biler parkeret på pladsen. Jeg foretog besigtigelse af grus arealet for at se om jeg kunne finde glasskår som kunne sættes i forbindelse med tyveriet. Jeg fandt ingen glasskår efter knust bilrude. Såfremt der havde ligget knust glas fra en bilrude er det min klare vurdering, at disse ville være meget tydelige at se/finde, på grund af den sparsomme grus.

...

[foto]

[familiemedlem1]s lejlighed

Her holdt [familiemedlem1]s bil parkeret

Her holdt FT parkeret

Bilen holdt således under 10 meter fra lejligheden hvor [familiemedlem1] boede.

...

[foto]

Hus beliggende med vinduer lige overfor p-arealet

...

Resume

- FT parkerede bilen på grus parkering bag hendes [familiemedlem1]s rækkehus. Den var der stadig ca. kl. 1800, hvor FT og familie forlod stedet.
- Bilen var der ikke næste dag kl. 1200. Hun bemærkede ingen glasskår.
- FT parkere bilen samme sted ca. 2 gange i ugen

Ankenævnet for Forsikring

10.

103614

- Bilen er en [bilmærke og model] fra 2015, som hun købte privat for 1 år siden til 45.000kr. Ej tyvertækkelig.
- FT oplyste, at hun købte bilen med 1 nøgle – tidligere ejer oplyste, at han solgte med 2 nøgler. Efter at være blevet foreholdt dette, fandt hun en nøgle mere.
- Bilen stod til at skulle synes 12 dage efter tyveriet
- Ved besigtigelse af tyveristedet fandtes ingen glasskår.
- Bilen holdt under 10 meter fra indgangsdøren til huset.
- Idet der er tale om et lille parkeringsområde, samt at det er beliggende foran vinduer i huset, vurderes det ikke oplagt at foretage bugsering af køretøjet.
- I forbindelse med tyveriet forsøgte FT at få dækket en Moncler jakke (Herremodel str. L)"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3.2 Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker alle skader på bilen og tab af bilen ved tyveri eller røveri.

Bortset fra følgende:

...

3.2.5 Skade, der er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 17/3 2025, at hendes bil den 16/3 2025 blev stjålet. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at hun har udvist den nødvendige agtpågivenhed, har været samarbejdsvillig og uden forsinkelse har indsendt al dokumentation, også vedrørende nøglen. Klageren har anført, at selskabet ikke har frembragt konkrete beviser for, at der ikke er sket tyveri, blot en formodning. Klageren har anført, at der ved brug af bilnøgle eller teknisk udstyr sjældent efterlades tydelige spor efter tyveri. Bilen var låst og parkeret i et område uden overvågning, og bilens ratlås og startspærre gør ikke bilen umulig at stjæle. Det er velkendt både i politiets og forsikringsbranchens egne publikationer, at biler med startspærre stjæles via elektronisk udstyr, såsom OBD-udstyr og relay attacks. Klageren har anført, at der på parkeringspladsen typisk holder 3–5 biler af samme mærke. Hendes bil stod tættest på udkørslen, hvilket kan have gjort

bilen lettere tilgængelig. Klageren har anført, at det samlede billede med mange ens biler har tiltrukket organiserede tyve, og at hendes bil blev udvalgt som den mest tilgængelige. Klageren har anført, at det ikke gør bilen uinteressant for tyveri, at den har kørt 166.000 km og er fra 2015. Politiet har fortalt, at biler i den prisklasse hyppigt stjæles, da de er nemme at afsætte. Kombinationen af bilens placering, model, adgangsforhold og de mange lignende biler på stedet kan understøtte sandsynligheden for, at den var et mål. Klageren har anført, at der ikke er tale om bevidst urigtige oplysninger. Da hun fandt nøglen, indsendte hun straks foto og nøgle til selskabet. Klageren har anført, at fejl eller manglende overblik i en anmeldelse ikke i sig selv kan bruges som mistænkeliggørelse, særligt ikke når det straks bliver korrigeret og dokumenteret. Klageren har anført, at det er bemærkelsesværdigt, at selskabet betaler erstatning for effekterne i bilen, men samtidig nægter, at bilen er stjålet. Klageren har anført, at selskabet fejlagtigt henviste til en synsdato den 29/3 2025, og at det virker inkonsekvent, at dette ikke skulle have haft betydning for vurderingen, særligt når syn kan have indflydelse på bilens værdi. Selskabet har udskiftet skadeinspektør undervejs, inden der overhovedet var truffet en afgørelse, efter hendes klage over uprofessionel opførsel fra skadeinspektøren. Det tyder ifølge klageren på, at håndteringen har været præget af fejl og forudindtagethed.

Selskabet har anført, at det er usandsynligt, at en gerningsmand ville foretage de omfattende forberedelser forbundet med at stjæle bilen, der har en beskeden værdi. Selskabet har anført, at bilen er udstyret med ratlås og en fabriksmonteret startspærre. Selskabet har anført, at det kræver mærke- og modelspecifikt udstyr samt et stort kendskab til dette udstyr. Selskabet har anført, at denne forberedelse udelukker det "spontane" tyveri. Selskabet har anført, at bilen var parkeret på et sted, hvor den kun var placeret lejlighedsvis. At bilen først skulle synes den 22/4 2025 og ikke den 29/3 2025, ændrer ikke på, at bilen stod over for et syn. Selskabet har anført, at det ikke kan få betydning for dækningsspørgsmålet, at selskabet har betalt erstatning for genstande i bilen, idet selskabet ikke var opmærksomme på sammenhængen mellem de to sager.

Ankenævnet for Forsikring

12.

103614

Det fremgår af selskabets skaderapport, at "Talt med FT ... den 24/3-25. Hun parkerede bilen lørdag den 15/3-25 kl. 13-1400, hvor [familiemedlem1] bor. Forlod [familiemedlem1]s bopæl ca. kl. 17-18. Der var bilen stadig på p pladsen ... Dagen efter kom hun tilbage til [familiemedlem1]s bopæl omkring kl. 1230, hvor hun opdagede at den var væk. Gik ind til [familiemedlem1] for at høre, hvem der havde taget bilen, men FT opdagede, at hun jo selv havde nøglen. Kontaktede politiet ... Hun lagde ikke mærke til om der var spor efter tyveriet. [familiemedlem1] hjalp hende da FT var i chok ... Bilen haft i et års tid. Fejlede intet. Altid gået igennem syn. Gav ca. 45.000 kr. privat. Hende selv der købte den. Købte den med 1 nøgle. Dette var med fjernbetjening til centrallåsen ... Det er kun FT som benytter bilen **Talt med 'vidnet' [familiemedlem1]** ... forklarede, at de den pågældende dag ... forlod [familiemedlem1]s bopæl omkring kl. 1700 ... Bilen blev stående på [familiemedlem1]s adresse. Den holdt på det lille grus parkeringsareal bag ejendommen. Den holdt med fronten mod græsplænen ved siden af [familiemedlem1]s bil. [Familiemedlem1] forlod ligeledes hjemmet da hun skulle over til en ven. Da hun forlod hjemmet omkring 17-18 tiden holdt bilen der stadig ... Vidnets bil holdt tættest på ejendommen og dernæst holdt FT's bil. Vidnet kunne fra køkkenvinduet se parkeringsområdet. [Klageren], [familiemedlem2] og [familiemedlem1] kom retur til [familiemedlem1]s bopæl næste dag omkring middagstid, hvor de opdagede at bilen var væk. [Familiemedlem1] bekendt, var det kun FT som benyttede bilen. Hun havde ikke set nogle glasskår på p pladsen ... **Talt med tidligere ejer** ... oplyste, at han havde solgt bilen med 2 nøgler ... **2. snak med FT d. 1/4-25** FT gentog forklaringen omkring tyveriet. FT husker kun hun fik en nøgle med ved købet. Hun havde altid kun brugt en nøgle. Gjort bekendt med at den var solgt med to nøgler. Dette huskede hun ikke. Hun havde altid brugt den samme nøgle. Hun havde fået nogle kvitteringer og papirer og en mappe med ved købet. Hun ville gå hjem og se om der kunne være en nøgle eller om der stod noget om nøglerne. Hun mente ikke, at hun fik en slutseddel ved købet. Gjort bekendt med, at bilen har ratlås og startspærre og derfor ikke sådan lige kan stjæles. Dette vidste hun intet omkring. Adspurgt holdt bilen parkeret på pladsen flere gange om ugen, når hun besøgte [familiemedlem1]. Hun kendte ikke sælger af bilen ... **Mail fra FT 2/4-25** ... Som aftalt har jeg gennemgået mit pulterrum for at lede efter alt, der vedrører min bil. Under min gennemgang har jeg fundet bilens anden nøgle, som lå pakket ind i visitkort med tape, så jeg har ikke været klar over, at der fulgte

to nøgler med bilen, da jeg altid kun har brugt min centrallåsnøgle. Derfor har den blot ligget opbevaret i mit pulterrum i soveværelset sammen med de mange andre ting ... Derudover har jeg også fundet kørebogen og kvitteringerne for alt det arbejde, der er blevet udført på bilen, samt servicehæftet og en slutseddel ... Der var vedhæftet 5 billeder af forskelligt [bilmærke og model] materiale og billeder af nøglen som var tapet ind i [bilmærke] kort. **Undertegnede kontaktede FT for at få udleveret den 2. nøgle ... Besigtigelse af skadestedet ...** Parkeringsområdet til ejendommen ... var omgivet af cirka halvanden meter høj bøgehæk som endnu ikke var sprunget ud. Der var dog ingen hæk mellem parkeringsområdet og lejlighederne i ... Fra lejlighederne i ejendommen ... var der vinduer ud imod parkeringsområdet. Der var hæk på begge sider af indkørslen op til parkeringsområdet. Desuden var der beliggende et hus (nabo) ganske tæt på parkeringsarealet, kun adskilt af en bøgehæk. Parkeringsområdet var belagt med delvist nedtrampet/nedkørt græs, jord og grus. Der var tale om meget tynd lag grus. Ved min besigtigelse af stedet holdt 3 biler parkeret på pladsen. Jeg foretog besigtigelse af grus arealet for at se om jeg kunne finde glasskår som kunne sættes i forbindelse med tyveriet. Jeg fandt ingen glasskår efter knust bilrude. Såfremt der havde ligget knust glas fra en bilrude er det min klare vurdering, at disse ville være meget tydelige at se/finde, på grund af den sparsomme grus ... Bilen holdt således under 10 meter fra lejligheden hvor [familiemedlem1] boede".

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

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder nævnets flertal, at klageren ikke har godtgjort, at der er sket et dækningsberettigende tyveri af bilen. Det kan derfor ikke pålægge selskabet at erstatte bilen.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at bilen har startspærre, hvilket vanskeliggør tyveri og som udgangspunkt forudsætter anvendelse af specialudstyr. Det forekommer mindre sandsynligt, at en bil fra 2015 med en kilometerstand på ca. 166.000 km. vil blive stjålet ved brug af

Ankenævnet for Forsikring

14.

103614

sådant specialudstyr fra et familiemedlems bopæl, hvor bilen ikke står dagligt. Nævnet bemærker, at bilen ikke er fundet af politiet.

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

Flertallet har henset til, at bilen blev stjålet den 15/3 2025, og at bilen stod foran et syn den 22/4 2025.

Det forhold, at selskabet har dækket effekter, der befandt sig i bilen, kan ikke føre til, at selskabet skal anerkende, at bilen er stjålet ved et dækningsberettigende tyveri.

Nævnets mindretal udtaler:

Nævnets mindretal finder, at der er en sådan usikkerhed om bedømmelsen af oplysningerne i sagen, at den ikke skønnes egnet til afgørelse i nævnet på skriftligt grundlag. Tvisten må som følge heraf afgøres ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer.

Mindretallet har lagt vægt på en samlet vurdering af oplysningerne i sagen om bilens bortkomst, herunder at anmeldelsen fandt sted dagen efter.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

103614

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Svend Bjerg Hansen', is written over a light blue rectangular background.

Svend Bjerg Hansen