

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. februar 2026 blev i sag nr. 104234:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 31/8 2025 samt vedlagte bilag til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Min klient har haft indbrud i sit hjem, hvor hans bilnøgler også blevet stjålet. Forsikringsselskabet har erkendt tabet hjem hos min klient, dvs. forsikringsselskabet har erkendt indbruddet og har imødekommet min klient krav, men samtidig afvist, at hans bil skulle have været stjålet, ifm. indbruddet. Indbruddet har fundet sted tilbage i 2023, men vælger først at føre sagen i Ankenævnet for Forsikring, da han først er kommet igennem et problematisk forhold og har haft dæmpet støj fra sit bagland. Det har også medført, at min klient ikke kan huske alle detaljer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dække tabet på hans bil, som blev stjålet.

Vedrørende klage over Tryg Forsikrings afgørelse.

På vegne af min klient skal jeg hermed indbringe klage over Tryg Forsikrings afgørelse af, hvorefter selskabet har afvist at yde dækning for tyveriet af min klients [bil]. Afvisningen er begrundet i tvivl om bilens funktionsevne samt i divergerende oplysninger om tidligere værkstedsophold. Det gøres gældende, at afgørelsen er uden sagligt eller juridisk grundlag, og at hændelsen utvivlsomt er dækket efter både forsikringsaftaleloven og forsikringsbetingelserne.

Det er ubestridt, at der fandt et indbrud sted i min klients hjem, hvorunder begge originale nøgler til bilen blev stjålet. Tyveriet af bilen skete umiddelbart herefter og er således en direkte følge af indbruddet. I både teori og praksis anses et sådant tyveri som dækningsberettiget, uanset bilens tekniske tilstand. Det afgørende er, at bilen var klientens ejendom, at den var parkeret og låst, og at den derefter blev fjernet af uvedkommende i kraft af de stjalne nøgler.

Det bestrides, at bilens eventuelle mekaniske problemer kan tillægges betydning for dækningen. Forsikringsaftaleloven og selskabets egne betingelser opstiller intet krav om, at et køretøj skal være fuldt funktionsdygtigt for at være dækket ved tyveri. Selv køretøjer, der ikke er driftsklare, kan og bliver stjålet, navnlig når gerningsmændene er i besiddelse af originale nøgler. Trygs vægtning af bilens tidligere værkstedsophold er derfor uden relevans og kan ikke føre til bortfald af erstatning.

Hvad angår de divergerende oplysninger, min klient måtte have afgivet om bilens værkstedsforløb, gøres det gældende, at der ikke foreligger forsætlig vildledning. Forklaringerne har været præget af stress og vanskelige personlige omstændigheder, hvilket kan forklare eventuelle unøjagtigheder. Forsikringsaftaleloven § 18 fastslår, at det alene er forsætligt urigtige oplysninger, der kan begrunde en afvisning af dækning. Der foreligger ingen indikation af, at min klient bevidst har søgt at vildlede selskabet, og de centrale fakta – nemlig indbruddet og det efterfølgende biltyveri – er ubestridte og dokumenterede.

Derudover bør det bemærkes, at menneskelig hukommelse og genkaldelse ofte er uensartet, særligt i pressede og traumatiserende situationer. Det er anerkendt i både psykologien og i retspraksis, at variationer i perifere oplysninger ikke kan sidestilles med utroværdighed. Den sammenhængende og gennemgående forklaring fra min klients side er, at bilen blev stjålet umiddelbart efter indbruddet, hvor nøglerne blev fjernet. Denne kerneoplysning har aldrig ændret sig.

Ankenævnet for Forsikring har i flere afgørelser fastslået, at tyveri af et køretøj, hvor nøglerne er stjålet ved indbrud, er en objektivt dækningsberettiget begivenhed, uanset køretøjets stand. Nævnet har ligeledes understreget, at uoverensstemmelser i forsikringstagerens forklaringer om eksempelvis værkstedsophold ikke kan føre til afvisning, medmindre der er tale om bevidst vildledning. I den foreliggende sag er der intet, der underbygger et sådant motiv, og klienten har tværtimod hele tiden fastholdt, at bilen var ønsket beholdt og blev borttaget ved tyveri. [Her indsættes konkrete referencer til relevante kendelser, som understøtter dette].

På denne baggrund gøres det gældende, at Trygs afvisning af dækning savner både kontraktmæssigt og retsligt grundlag. Tyveriet af [bilen] udgør en forsikringsdækket risiko, og selskabet burde derfor have anerkendt erstatningspligten.

Af praksis skal der henvises til sag nr. 61.741, var forholdene meget sammenlignelige. Her fik en forsikringstager stjålet bilnøgler ved indbrud i sit hjem, hvorefter bilen blev borttaget. Tryg havde afvist dækning med henvisning til, at der ikke var tale om indbrud i forsvarligt aflåst bygning og fordi der ikke var tegn på opbrud på selve bilen. Ankenævnet fastslog, at der var tale om et indbrudstyveri, idet forsikringstageren befandt sig i hjemmet, og at bilen var dækket, da den var stjålet med originale nøgler. Nævnet udtalte endvidere, at der ikke kan kræves 'dobbelt opbrud' – når først indbruddet i boligen er konstateret, er det efterfølgende biltyveri dækket, selv uden tegn på opbrud på bilen. Denne præmis finder fuld anvendelse på nærværende sag. Også her er nøglerne borttaget ved indbrud, og bilen efterfølgende stjålet. Trygs afvisning er således i direkte modstrid med Ankenævnets praksis, idet selskabet reelt forsøger at indfortolke yderligere betingelser, som hverken følger af forsikringsaftaleloven, betingelserne eller nævnets tidligere afgørelser.

Tillige kan der henvises til kendelse sag 94285, hvoraf det fremgik, at en forsikringstager hos Alka, der fik stjålet sin bil i april 2019. Bilen blev fundet næste dag, brugt til rambuktyveri, og med bilens originale nøgler liggende på passagersædet. Forsikringstageren fastholdt, at bilen havde væ-

ret låst, og at han brugte sine nøgler til at låse sig ind i opgangen, hvorfor de ikke kunne have været glemt i bilen. Han forklarede, at nøglerne enten måtte være tabt på bagtrappen eller stjålet fra lejligheden.

Selskabet afviste dækning med henvisning til, at bilen var stjålet med 'rette nøgle', at der ikke var tegn på indbrud, og at klageren måtte have handlet groft uagtsomt ved enten at have efterladt nøglerne i bilen eller udvendigt i en dør. Ankenævnet lagde vægt på, at bilen var en nyere bil med start/stop-knap, og at nøglerne indeholdt både bil- og husnøgler. På den baggrund fandt nævnet det godtgjort, at klageren ikke havde glemt bilnøglen i bilen. Nævnet bemærkede, at det påhviler selskabet at bevise, at der forelå grov uagtsomhed fra forsikringstagerens side. Da der herskede betydelig usikkerhed om, hvordan gerningsmanden var kommet i besiddelse af nøglerne, fandt nævnet, at selskabet ikke havde løftet bevisbyrden. Nævnet pålagde derfor Alka at dække tabet som et dækningsberettigende tyveri, jf. FAL § 24.

I den seneste kendelse, fremgår det, at på trods af, at forsikringsselskabet var skeptisk pga. usammenhængende forklaringer og forsikringsselskabets forsøg på at flytte fokus fra den centrale hændelse – et faktisk tyveri – til perifere detaljer (værkstedsophold hos din klient, mulige nøgle-scenarier i kendelsen), kom nævnet frem til, at forsikringstageren var berettiget til at få dækket sit tab. Det er klagerens opfattelse, at der ikke er udvist uagtsomhed i nogen former, og derfor kan det fremhæves, at nøglerne til bilen, blev stjålet ifm. indbruddet, hvilket forsikringsselskabet ikke har bestridt, men har dækket det tab, der har været ifm. indbruddet. Det er påfaldende, at Tryg kun udbetaler tabet ifm. indbruddet og ikke for bilen, der blev stjålet.

For en god orden skyld skal det nævnes, at politiet har på intet tidspunkt mistænkt klageren for at stå bag indbruddet eller at bortskaffe for sin bil, hvorfor det også tegner et klart og tydeligt billede af, at min klient ikke har været skyld eller en del af ovenstående. Det samlede billede af sagen peger entydigt på, at Trygs afvisning af erstatning ikke kan opretholdes. De faktiske omstændigheder er klare: der er begået et indbrud i min klients bolig, hvorunder begge originale bilnøgler blev stjålet, og kort tid herefter blev bilen fjernet af gerningsmændene. Dette er en klassisk og veldokumenteret forsikringshændelse, som falder direkte ind under både lovgivningens og selskabets egne betingelsers dækning.

Når Tryg alligevel vælger at afvise dækning, sker det med henvisning til irrelevante forhold – bilens tekniske stand og påståede uoverensstemmelser i klagerens oplysninger. Ingen af disse forhold kan ændre på det helt centrale faktum, nemlig at bilen blev stjålet ved hjælp af de nøgler, som var blevet fjernet ved indbruddet. At forsøge at indfortolke yderligere krav, såsom at bilen skulle være i fejlfri stand eller at forsikringstageren skulle afgive fuldstændigt konsistente forklaringer i en presset situation, er ikke blot i strid med forsikringsaftaleloven og betingelserne, men også i modstrid med den faste praksis, som Ankenævnet for Forsikring har fastlagt gennem en række afgørelser.

Det er bemærkelsesværdigt, at Tryg på den ene side anerkender og dækker tabet som følge af indbruddet, men på den anden side nægter at anerkende tabet af bilen, selv om tyveriet af bilen netop er en direkte følge af indbruddet. Denne fremgangsmåde er ikke blot inkonsekvent, men skaber en kunstig sondring, som savner enhver støtte i lov, betingelser og praksis. En sådan restriktiv fortolkning udhuler i realiteten forsikringens værdi og påfører forsikringstageren en vilkårlig og urimelig retsstilling.

Det skal endvidere understreges, at der intet belæg er for at antage, at min klient har handlet uagtsomt eller i strid med sine forpligtelser. Tværtimod har han været udsat for en alvorlig og dokumenteret kriminel handling, og det forhold, at hans forklaringer på enkelte punkter kan have varieret, er hverken usædvanligt eller diskvalificerende, når de afgives under stress og i en presset situation. Kernen i forklaringen – at nøglerne blev stjålet ved indbrud, og bilen derefter blev fjernet – har hele tiden været konsekvent og urokkelig.

På denne baggrund må det konstateres, at Trygs afvisning savner såvel juridisk som kontraktmæssigt grundlag. Afgørelsen fremstår i realiteten som et forsøg på at undgå en klar og åbenbar erstatningspligt gennem irrelevante indsigelser. En sådan praksis er uholdbar og undergraver tilliden til forsikringssystemet som helhed.

Kendelsen fra Ankenævnet i sag nr. 97196 underbygger denne konklusion. Her var omstændighederne på mange måder sammenlignelige: forsikringstagerens bil forsvandt uden spor af opbrud, og selskabet (If) afviste dækning med henvisning til, at bilen ikke kunne stjæles uden de originale nøgler, samt at forsikringstageren havde afgivet divergerende oplysninger om antallet af nøgler. Nævnet fandt imidlertid, at forsikringstageren havde sandsynliggjort, at der var tale om et tyveri, og at selskabet ikke havde bevist, at en dækningsundtagelse fandt anvendelse. Flertallet lagde vægt på, at selv biler med avancerede startspærre kan stjæles, at politianmeldelsen var foretaget straks, og at der ikke forelå bevis for grov uagtsomhed eller forsætlig vildledning. Selskabet blev derfor pålagt at udbetale erstatning svarende til bilens handelsværdi.

Denne præmis finder fuld anvendelse i nærværende sag. Tryg har på samme måde forsøgt at flytte fokus væk fra det centrale faktum – det dokumenterede indbrud og det efterfølgende biltyveri – og over på perifere forhold som bilens værkstedsophold og tekniske stand. Som Ankenævnet allerede har fastslået, er sådanne forhold uden betydning for dækningen. Det afgørende er, at der har været et indbrud, at nøglerne blev fjernet, og at bilen efterfølgende blev stjålet. At indfortolke yderligere betingelser, som Tryg gør, er retsstridigt og underminerer forsikringens funktion.

Det er endvidere bemærkelsesværdigt, at Tryg i denne sag står på et endnu svagere grundlag end If i kendelsen fra 2022. Hvor If i det mindste kunne henvise til tekniske oplysninger om bilens startspærre og til uafklarede nøgleforhold, baserer Tryg sin afvisning på udelukkende irrelevante momenter som bilens værkstedsophold. Hvis en sådan praksis blev accepteret, ville det reelt medføre, at ejere af ældre eller reparationskrævende biler stod ringere i deres ret til dækning – et resultat, der er uforeneligt med både lovens ordlyd og dens formål. På denne baggrund må det konkluderes, at Trygs afvisning er i direkte modstrid med både forsikringsaftaleloven, nævnets praksis og almindelige forsikringsretlige principper. Tyveriet af min klients bil er en objektivt dækningsberettiget hændelse, og selskabet er derfor forpligtet til at anerkende erstatningspligten og udbetale fuld dækning for det lidte tab. Alt andet vil ikke blot stride mod gældende ret, men også undergrave tilliden til forsikringssystemets beskyttelse af forsikringstageren.

Det er derfor min klare opfattelse, at Tryg er forpligtet til at anerkende erstatningspligten i sin helhed og udbetale dækning for tabet af bilen. Alt andet vil være i strid med gældende ret, Ankenævnets praksis og de grundlæggende principper, som forsikringsaftaler bygger på."

Ankenævnet for Forsikring

5.

104234

Selskabet har i brev af 10/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at anerkende dækning for den af klageren anmeldte tyveriskade. Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hans bil er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en bilforsikring på forsikringsbetingelserne Forsikringsbetingelserne ... fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte telefonisk den 27. marts 2023, at han havde haft indbrud i sit hjem den 24. marts 2023, og at begge bilnøgler var blevet stjålet fra en kommode i entreen. Selskabets anlægelsesnotat af 27. marts 2023 fremlægges som **bilag 2**.

Under samtalen oplyste klageren, at hans [familiemedlem1] var taget fra lejligheden fredag den 24. marts kl. 16, og da hun kom retur omkring kl. 22-23, havde der været indbrud. Klageren oplyste, at hans [familiemedlem1] opdagede indbruddet, da hun kom nøglen i låsen, og døren ikke var låst. Desuden oplyste klageren, at man kunne se mærker fra opbrud på døren. Klageren oplyste, at det kræver en nøgle at komme ind i opgangen, og at der er overvågning i opgangen. Selskabets notat fremlægges som bilag **3 og 4**.

Selskabet anmodede klageren om yderligere oplysninger ved brev af 27. marts 2023. Selskabets brev af 27. marts 2023 fremlægges som **bilag 5**.

Sagen blev samme dag overdraget til selskabets skadespecialist med henblik på en grundigere gennemgang på baggrund af, at nøglerne til bilen var stjålet fra en x. sals lejlighed.

Under telefonsamtale med selskabets skadespecialist den 31. marts 2023 oplyste klageren, at klagerens [familiemedlem2] og klagerens [familiemedlem1] havde forladt klagerens lejlighed omkring kl. 11-16 for at tage i sommerhus. Klageren uddybede efterfølgende, at det var klagerens kolonihavehus, de var taget ud i.

Klageren havde ikke været hjemme i noget tid, da han havde købt sommerhus og var i gang med at renovere det. Han havde sidst været i lejligheden to til tre dage før det anmeldte indbrud. Klageren skulle arbejde i en af deres fire butikker og kunne derfor ikke tage med i kolonihavehuset. Den pågældende dag var klageren taget på arbejde kl. 11 om formiddagen og havde fået fri kl. 13. Han kunne ikke huske, hvor han var henne i tidsrummet 13-18, men kl. 18 var han retur i butikken igen. Klageren havde ikke været i lejligheden på noget tidspunkt.

Omkring kl. 22:15-23 ringede klagerens [familiemedlem1] og oplyste, at det havde været indbrud. Hun havde sat nøglen i låsen, hvorefter døren havde åbnet af sig selv. Klageren havde nogle værdifulde ting i lejligheden og tog fri, så han kunne gå direkte op til lejligheden. I trappeopgangen mødte klageren [familiemedlem1], der sad og græd sammen med [familiemedlem2]. De havde ringet til politiet, men der ville gå mellem 30-45 minutter, inden politiet kom. Politiet ankom til forsikringsstedet og tog dna-tests og fotos. Politiet bemærkede, at der var mærker på døren, hvor døren var blevet åbnet med et koben. Da klageren fik lov til at gå ind i lejligheden, gik klageren direkte ind i sit soveværelse, fordi han havde gemt et Rolex ur der, men uret var væk, ligesom blandt andet klagerens Louis Vuitton sko og en Moncler jakke. Begge klagerens bilnøgler havde

ligget på en reol i gangen, og nøglerne var også væk. Der var tale om en dyr bil, så klageren løb ned på [vejen] og tjekkede, men bilen var også væk. Han bad derfor politiet om at efterlyse bilen. Omkring brugen af husstandens biler oplyste klageren, at han nogle gange kørte i sin [familiemedlem3] bil til indkøb, fordi den har papegøjeplader, og så blev klagerens egen bil heller ikke ødelagt.

Klagerens [familiemedlem1] var den eneste, der måtte låne klagerens bil. [familiemedlem1] havde derudover sin egen bil, men hun brugte klagerens bil, når hun skulle på længere ture, fordi klagerens bil var mere behagelig.

Normalt tog klageren sin bil på arbejde, men denne dag skulle han hente varer, så derfor havde han taget firmabilen. Klageren havde sidst brugt bilen torsdag den 23. marts 2023, og ingen af nøglerne var blevet brugt siden.

Adspurgte til selve lejligheden oplyste klageren, at han boede på x . sal med [familiemedlem1] og [familiemedlem2]. Klageren havde en mistanke om, at folk godt vidste, at klageren havde butikker, og at det gik godt, herunder at klageren havde en dyr bil og et dyrt Rolex ur.

Klageren oplyste, at man kom ind i opgangen via en chipnøgle. Klageren vidste ikke, hvem der havde lukket gerningsmanden ind, men der var overvågning i opgangen. Der var ingen mærker at se på hoveddøren. Selve bilen havde klageren parkeret på [vejen] cirka to minutter fra bopælen. Han kunne ikke finde en parkeringsplads tættere på lejligheden, formentlig grundet ramadanen. Klageren havde parkeret på en almindelig parkeringsplads på trods af, at der ligger et handicapskilt i forruden.

Adspurgte til, hvordan gerningsmanden kunne vide, hvor bilen holdt parkeret, oplyste klageren, at han mistænkte, at gerningsmanden var en, der kendte klageren, og de havde nok set, at bilen holdt, hvor den plejede.

Klageren havde købt bilen i april-maj året forinden for 250.000 kr. via bankoverførsel af en privat person. Klageren var ikke i stand til at oplyse sælgerens navn, men kunne dokumentere bankoverførslen.

Bilen havde ikke fejlet noget i klagerens ejertid bortset fra en generatorreservedel, der var gået om sommeren. Bilen fungerede, som den skulle og var uden skader. Da klageren havde købt bilen, var km standen 269.000 km, og nu var den på 278.000 km.

Klageren havde overvejet at sætte bilen til salg sommeren forinden, fordi han havde fået lavet noget ved bilen med noget lys, men var kommet frem til ikke at gøre det. Klageren oplyste, at han ikke umiddelbart skulle ud og købe en ny bil til sig selv, da han ikke havde lyst. Han ville heller ikke have en dyr bil eller et dyrt ur igen. Afslutningsvist oplyste klageren, at hans firma gik godt, og han tjente godt – cirka 60.000 kr. om måneden. Resume af telefonsamtalen fremlægges som **bilag 6**.

Telefonsamtalen er optaget, og lydfilen kan fremlægges på nævnets forlangende.

Sagen blev herefter overdraget til selskabets skadekonsulent, der kunne konstatere, at klagerens bil fremgik på en annonce fra [autoværksted1] dateret den 15. marts 2023. Annoncen fremlægges

som **bilag 7**. Ved kontakt til [autoværksted1] den 10. maj 2023 oplyste værkstedet, at bilen var sat ude hos dem af vejhjælpen. Bilen var sat skævt på stedet og ikke fjernet, siden fotoet var taget. Det skyldtes, at bilen var en firehjulstrækker, og at den ikke kunne sættes i frigear, medmindre bilen blev startet, hvilken den ikke kunne. Bilen var blevet anbragt på stedet ved brug af 'rulleskøjter', da bilen ikke kunne starte. Mekanikeren havde vurderet, at bilens trækkæde eller krumtap var sprunget, hvilket var et kendt problem med den motor, men at det var nødvendigt at skille dele af motoren ad for at vide det med sikkerhed. Autoværkstedet oplyste, at klageren ikke ville have lavet bilen, da klageren selv ville finde en motor. Autoværkstedets mekaniker oplyste, at bilen stod over for en dyr reparation, og at bilen ville blive fjernet igen med brug af vejhjælpen. Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag 8**.

Af svar fra klagerens vejhjælp af 16. maj 2023 fremgår, at klageren havde anmodet om vejhjælp grundet nedbrud i [by] den 23. januar 2023, og at klageren ønskede bilen bugseret til [autoværksted2] beliggende på [vej]. I brevet fremgår blandt andet:

'Årsag til nedbrud: Motorstop – køretøjet gik ud under kørslen. Ingen lamper eller noget, der lyste'

Den 3. februar 2023 anmodede klageren vejhjælpen om at flytte bilen var [autoværksted2] på [vej] til ... Af anmodningen fremgår blandt andet:

'Årsag til nedbrud: Motorstop – Melder masser af fejl. Værkstedet kan ikke lave bilen'

Klageren anmodede den 13. februar 2023 vejhjælpen om flytning fra ... til [autoværksted1]. Af anmodningen fremgår:

'Årsag til nedbrud: Motorstop'

Ydermere fremgår, at klageren fik bugseret køretøjet mod egenbetaling, og at køretøjet blev læsset af hos [værksted1] den 13. februar 2023 kl. 14:50. Brev fra vejhjælpen af 16. maj 2023 fremlægges som **bilag 9**.

[autoværksted2] oplyste telefonisk til selskabet den 16. maj 2023, at de havde lavet en del på bilen. Bilen var blevet sat hos dem, idet baghjul og rat var gået i baglås. De havde forsøgt at tænde bilen, men der var ikke strøm på bilen. De oplyste, at bilen blev flyttet fra dem ved brug af vejhjælp. Selskabets telefonnotat af 16. maj 2023 fremlægges som **bilag 10**.

Under uddybende telefonsamtale med selskabets skadekonsulent oplyste klageren den 16. maj 2023 adspurg, at han nu huskede, at der havde været noget i vejen med hans bil, og at han havde taget den ned til sin mekaniker, hvorefter den blev kørt over til en anden mekaniker. En kammerat, der havde tjekket bilen, oplyste, at problemet havde været en føler i gearkassen. Klageren oplyste, at hans kammerat ... arbejdede på et autoværksted i [by2]. Adspurgt oplyste kunden, at bilen godt kunne starte, men at turboen var gået, fordi bilen ikke kunne trække, men det havde vist sig, at det ikke var turboen, men føleren i gearkassen. Bilen havde været på tre forskellige værksteder, før den blev transporteret til værkstedet i [by2]. Kontakten til klagerens kammerat ... var foregået igennem en anden kammerat Klageren kunne oplyse fornavne på de to kammerater, men ikke efternavne, kontaktoplysninger eller navn på værkstedet. Adspurgt, om der havde været andre problemer end generatoren og motorproblemet, oplyste klageren, at den også var gået i stykker i [udlandet]

i juni det foregående år, hvor han havde haft den på værksted i 1-2 dage, hvor den blev repareret for cirka 10.000 kr. Klageren oplyste, at han ikke havde haft bøvvl med bilen, og at den havde væ-

ret god. Selskabets skadekonsulent bad klageren oplyse, om han havde fået foretaget reparationer på bilen hos værkstedet i [by2], hvilket klageren ikke kunne huske. Klageren bekræftede, at bilen kunne køre, da han hentede bilen – han kunne dog ikke huske, hvor han havde hentet bilen. Reparationen havde kostet 7.500 kr., som klageren havde betalt kontant. Resume af telefonsamtalen fremlægges som **bilag 11**. Samtalen er optaget, og lydfilen kan fremlægges på nævnets forlangende.

Efter at have modtaget telefonnummer til klagerens værksted [autoværksted3] den 22. maj 2023, kontaktede selskabets skadekonsulent værkstedet, men måtte konstatere, at telefonnummeret ikke eksisterede. Screenshot indsendt af klageren med kontaktoplysninger på værkstedet den 22. maj 2023 fremlægges som **bilag 12**.

Klageren sendte den 22. maj 2023 Snapchat profil på klagerens kammerat ... der havde istandsat kontakten til kammeraten ... på værkstedet i [by2], men ikke telefonnummer eller efternavn som udbedt af selskabet. Screenshot af ... Snapchat profil fremlægges ikke, da denne ville skulle anonymiseres fuldstændigt. Screenshottet kan på nævnets forlangende fremlægges uanonymiseret.

I mail af 22. maj 2023 oplyste klageren, at han havde været ude hos [autoværksted3] der var lukket. Klagerens mail af 22. maj 2023 fremlægges som **bilag 13**.

Ved mail af 24. maj 2023 oplyste selskabet klageren om, at det var vigtigt, at klageren kunne dokumentere, at bilen var blevet repareret. Selskabets mail af 24. maj 2023 fremlægges som **bilag 14**.

Under uddybende telefonsamtale med selskabets skadekonsulent den 30. maj 2023 oplyste klageren, at han ikke havde fundet navn og telefonnummer på den person, der havde repareret bilen. Klageren oplyste, at det ikke var ham, der skulle finde ud af, hvem der havde værkstedet.

Foreholdt, at [autoværksted3] var gået konkurs i 2017, svarede klageren, at de lukkede 1. marts 2023

Selskabets skadekonsulent informerede klageren om, at det var vigtigt for sagen, at selskabet kunne få sikkerhed for, at motoren var blevet lavet. Klageren oplyste, at han havde fået lavet service og varmepumpe i bilen. Klageren oplyste, at bilen kunne starte. Da klageren blev foreholdt, at [autoværksted1] havde oplyst, at de ikke kunne starte bilen, svarede klageren, at værkstedet havde taget nogle ledninger ud af batteriet. Klageren oplyste desuden, at han havde skændtes med to af værkstederne, henholdsvis [autoværksted1] og [autoværksted2] Skadekonsulenten forklarede klageren, at klageren skulle sandsynliggøre, at klageren havde været udsat for et tyveri, og redegjorde for forløbet. Klageren oplyste, at han på intet tidspunkt ville være i stand til at finde frem til den person, der havde lavet hans bil.

Klageren blev informeret om, at selskabet ønskede kontakt med klagerens [familiemedlem1] Resume af samtalen fremlægges som **bilag 15**. Samtalen er optaget og kan på nævnets forlangende fremlægges.

Den 30. maj 2023 kontaktede selskabets skadekonsulent den tidligere ejer af [autoværksted3], der skulle have repareret motoren i klagerens bil. Den tidligere ejer oplyste, at værkstedet var fra-

flyttet adressen i december 2019, og at han ikke kendte nogen ved navn ... Selskabet kontaktede ligeledes klagerens [familiemedlem1] der i store træk forklarede det samme som klageren.

Skadekonsulenten bad den 20. oktober 2023 [autoværksted1] om at bekræfte de tidligere afgivne oplysninger om, herunder at bilen ikke kunne starte. Selskabets mail af 20. oktober 2023 fremlægges som **bilag 16**.

[autoværksted1] svarede samme dag, at de ikke kunne bekræfte de tidligere afgivne oplysninger, men at der blot ikke havde været strøm på bilen. De havde ikke lavet fejlfinding derudover. Værkstedets mail af 20. oktober 2023 fremlægges som **bilag 17**.

Diagnosetekniker fra en autoriseret [bilmærke] forhandler/værksted oplyste i mail af 23. oktober 2023, at han havde svært ved at tro, at der var tale om en fejl på en sensor i gearkassen, da der ikke sidder løse sensorer i en gearkasse. Ny reservedel ville koste 30.000 + moms. Hvis der var tale om en sprunget trækkæde, som indledningsvist oplyst af [autoværksted1] kunne der være mange følgeskader på motoren, så den bedste løsning var at udskifte motoren. En ny motor ville koste 125.000 kr. + moms og montering, svarende til 180.000-200.000 kr. for en udskiftning. Med en brugt motor ville værkstedets arbejds løn være 50.000 kr. + selve motoren. Diagnoseteknikerens mail af 23. oktober 2023 fremlægges som **bilag 18**.

Selskabet afviste dækning ved brev af 27. oktober 2023 under henvisning til, at klageren ikke havde sandsynliggjort, at bilen var bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabets afvisning af 27. oktober 2023 fremlægges som **bilag 19**.

Klageren gjorde indsigelse mod selskabets afgørelse ved mail af 11. november 2023. Klagerens indsigelse af 11. november 2023 fremlægges som **bilag 20**.

Selskabets klageansvarlige afdeling fastholdt selskabets afgørelse ved brev af 4. december 2023. Selskabets fastholdelse af 4. december 2023 fremlægges som **bilag 21**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, hvorvidt selskabet er forpligtet til at anerkende dækning for den anmeldte tyveriskade.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hans bil er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at klagerens bil er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hans bil er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Selskabet fastholder således sin afgørelse. Ved vurderingen af sagen har selskabet lagt vægt på, at såvel vejhjælp og flere af klagerens værksteder har oplyst til selskabet, at bilen ikke kunne tørne i perioden 23. januar 2023

til 15. marts 2023, og at klageren ikke er i stand til at dokumentere, at bilen efterfølgende og konkret er blevet repareret.

Klageren kan hverken fremlægge en faktura på reparationen, kvittering for betaling af beløbet, eller kontaktoplysninger på hverken ... eller ... der henholdsvis skulle have repareret bilen og formidlet kontakten mellem klageren og ...

Selskabet bemærker desuden, at det af klageren udpegede værksted – [autoværksted3] – var gået konkurs fem år forinden, at klagerens bil angiveligt skulle være blevet repareret, og fraflyttet adressen i 2019. Værkstedsindehaveren oplyste desuden, at han ikke kendte en person ved navn ...

Ydermere bemærker selskabet, at klageren indledningsvist oplyste, at der var skiftet en generator på bilen, men at bilen derudover ikke havde fejlet noget i klagerens ejertid, og at bilen var i god stand.

Dette stemmer ikke overens med klagerens senere oplysninger om, at bilen tidligere var blevet repareret i [udlandet], og at bilen kunne køre, men at den ikke kunne trække ordentligt. Selskabet bemærker i den forbindelse, at bilen blev fragtet rundt mellem de forskellige værksteder ved hjælp af vejhjælpen, hvilket ikke stemmer overens med klagerens oplysninger om, at bilen kunne køre, men snarere synes overensstemmende med såvel vejhjælpens og værkstedernes oplysninger om, at bilen ikke kunne tørne.

Desuden bemærker selskabet, at en [bilmærke] diagnosetekniker fra et autoriseret [bilmærke] værksted har udtalt, at det ikke var sandsynligt, at fejlen på klagerens bil var en føler på gearkassen, men at en udskiftning af gearkassen ville skiftes 30.000 kr. + moms for delen alene, og at en udskiftning af motoren, hvis eksempelvis trækkæden var sprunget, som indledningsvist oplyst af [autoværksted1] Ekspert, ville koste 180.000-200.000 kr. De store udgifter til reparation af bilen ville have stillet klageren i en økonomisk vanskelig situation.

Selskabet må konstatere, at det forekommer påfaldende, at klageren sidst havde benyttet bilen dagen før det anmeldte tyveri, altså den 23. marts 2023, men at klageren ikke havde været i lejligheden de seneste 2-3 dage før indbruddet, altså siden 21. marts 2023-22. marts 2023, når henses til klagerens oplysninger om, at begge nøgler havde befundet sig på kommoden i klagerens lejlighed på dagen for det anmeldte tyveri den 24. marts 2023.

Det forekommer usandsynligt, at klageren var i stand til at benytte den anmeldte bil uden bilnøglerne, der befandt sig i lejligheden. Det forekommer herudover bemærkelsesværdigt, at gerningsmændene skulle vide, hvor bilen holdt parkeret efter at have stjålet nøglerne i klagerens lejlighed på x. sal, når henses til, at klagerens bil holdt parkeret to minutter fra klagerens bopæl. Selskabet skal i den forbindelse tillige bemærke, at det efter selskabets opfattelse er usædvanligt, at der begås indbrud på en x. sals lejlighed.

Selskabet skal desuden bemærke, at klageren ikke er i stand til at redegøre for sin færden i tidsrummet kl. 13-18 på den angivne skadedato, ligesom det forekommer nævneværdigt, at klageren normalt tog bilen på arbejde, men lige netop den pågældende dag havde taget firmabilen. Endelig bemærker selskabet, at klagerens bil på det anmeldte skadetidspunkt havde kørt 9.000 km på

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

104234

knap et år, at klageren havde adgang til såvel firmabil og sin [familiemedlem3]s bil, og at klageren ikke vil anskaffe sig en ny bil som erstatning for den anmeldte bil.

Sammenfatning

På baggrund af ovenstående er det sammenfattende selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at hans bil er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Det er derfor selskabets opfattelse, at selskabets afvisning er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Klagerens advokat har i brev af 17/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri. Dette bestrides i sin helhed. Der foreligger et dokumenteret indbrud, stjålne nøgler og en bortkommet bil – en klassisk og objektivt dækningsberettiget hændelse.

Det er ubestridt, at der fandt et indbrud sted i klagerens bolig, og at begge originale nøgler til bilen blev stjålet. Politiet har dokumenteret opbrudstegn, og Tryg har dækket skaden relateret til indbruddet.

Når bilen herefter forsvinder umiddelbart efter, er der en klar årsagssammenhæng mellem indbruddet og bilens bortkomst. I både teori og praksis anses sådanne tilfælde som dækningsberettigede tyverier, jf. FAL § 24 og forsikringsbetingelsernes almindelige regler. Tryg anfører, at klageren ikke har 'løftet bevisbyrden' for tyveriet. Dette vidner om en fejlagtig forståelse af beviskravet. Efter både praksis og juridisk teori er der alene tale om et 'sandsynlighedskrav' – ikke et krav om fuld bevisførelse. Når der foreligger et anmeldt indbrud, hvor bilnøglerne er dokumenteret stjålet, og bilen efterfølgende forsvinder, er denne bevisbyrde løftet.

Ankenævnet har gentagne gange fastslået, at selskabet herefter kun kan afvise dækning, hvis det 'beviser' svig, grov uagtsomhed eller at bilen ikke er bortkommet ved tyveri. Tryg har ikke påvist noget sådant bevis. Tryg lægger i sit svar vægt på, at bilen tidligere har haft mekaniske problemer, og at der har været værkstedsforløb forud for hændelsen. Denne argumentation er både juridisk og forsikringsretligt uholdbar. Forsikringsaftaleloven og Trygs egne betingelser stiller 'intet krav' om, at et køretøj skal være driftsklart for at være dækket ved tyveri. Dækningen knytter sig til ejendomsretten, ikke til bilens tekniske funktionsevne. Et køretøj, der ejes og forsikres, er beskyttet mod tab ved tyveri – også selv om det på tidspunktet for bortkomsten måtte have haft mekaniske defekter.

En fortolkning, hvor kun 'funktionsdygtige' biler dækkes, ville savne enhver hjemmel og stride mod forsikringens formål. I kendelsen 61741 (Tryg, 2017) fastslog Ankenævnet netop, at biltyveri, hvor nøglerne var stjålet ved indbrud, var dækket, selv uden tegn på opbrud på bilen. Nævnet afviste Trygs argumentation om, at der skulle være et 'dobbelt opbrud'. Denne kendelse understøtter, at et tyveri efter indbrud, hvor gerningsmændene er i besiddelse af originale nøgler, 'altid er dækningsberettiget', uanset bilens tekniske tilstand.

Trygs omfattende redegørelse for tidligere værkstedsophold tjener alene til at skabe mistanke, ikke til at dokumentere noget reelt forhold. Værkstedsforløb ændrer ikke ved, at bilen var parkeret, låst og efterfølgende forsvandt. Forsikringsaftalelovens § 24 omfatter enhver bortkomst ved tyveri – uanset køretøjets alder, mekaniske fejl eller handelsværdi. Den tidligere henviste kendelse, 94285 (Alka, 2020), understøtter klart, at selskabet ikke kan afvise dækning med henvisning til hypotetiske scenarier om nøglernes anvendelse eller bilens stand. Her blev bilen fundet anvendt til

rambuktyveri, og forsikringstageren havde forklaret, at nøglerne måtte være stjålet fra lejligheden. Ankenævnet fandt, at selskabet ikke havde løftet bevisbyrden for grov uagtsomhed, og bilen blev anset som dækket. Ligeledes fastslog nævnet i kendelse nr. 97196 (lf, 2022), at trods uoverensstemmelser i forsikringstagerens forklaringer og usikkerhed om nøglernes placering, kunne selskabet ikke afvise dækning, da der ikke var ført bevis for svig. Nævnet lagde vægt på, at bilen var forsvundet uden opbrudstegn, at politianmeldelsen var rettidig, og at ingen forhold tydede på egenhændig bortskaffelse. Begge kendelser bekræfter, at 'tvivl om teknisk stand, værkstedsforløb eller perifere uoverensstemmelser ikke kan føre til afvisning', når det centrale hændelsesforløb – stjålne nøgler og bortkommet bil – er veldokumenteret.

At tillægge bilens stand betydning for dækningen ville skabe en usaglig forskelsbehandling mellem forsikringstagere, hvor ejere af ældre eller reparationskrævende biler stilles ringere, uden hjemmel i lov eller praksis. Dette ville stride mod forsikringsaftalelovens beskyttelseshensyn og den objektive dækningsforståelse, der er fastslået i nævnspraksis. Derudover skal det bemærkes, at klageren har fra første færd givet den samme hovedforklaring: der fandt et indbrud sted, nøglerne blev stjålet, og bilen forsvandt umiddelbart efter. De variationer, Tryg henviser til, angår perifere detaljer om værksteder og tekniske forhold, som let forklares ved stress og sagens kompleksitet. Der foreligger ingen indikation af forsætlig vildledning, jf. FAL § 18, hvorfor selskabet ikke kan nægte dækning på dette grundlag. Trygs bemærkninger om, at indbrud i en lejlighed på x. sal er 'usædvanligt', og at gerningsmændene skulle kende bilens parkeringssted, er hypotetiske og irrelevante.

Indbrud i etageejendomme forekommer jævnligt, og gerningsmænd kender ofte deres ofres køretøjer og rutiner. Selskabets antagelser om klagerens 'økonomiske situation' eller 'manglende lyst til at købe ny bil' savner ethvert bevismæssigt grundlag og er uden betydning for vurderingen af dækningen. De samlede faktiske og juridiske omstændigheder viser, at klageren har været udsat for et reelt og dokumenteret tyveri. Tryg har ikke fremlagt nogen form for bevis for svig, iscenesættelse eller uagtsomhed, men alene søgt at skabe tvivl gennem uvedkommende betragtninger. Selskabets afvisning savner således ethvert grundlag i forsikringsaftaleloven, selskabets betingelser og Ankenævnets praksis. Det gøres gældende, at Tryg Forsikring A/S' afvisning af dækning er uden retligt og kontraktmæssigt grundlag. Klageren har løftet sin bevisbyrde, og tyveriet af [bil] er en 'objektivt dækningsberettiget forsikringshændelse'. Selskabet bør derfor pålægges at 'anerkende erstatningspligt og udbetale dækning svarende til bilens handelsværdi' på tidspunktet for tyveriet."

Selskabet har i brev af 20/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skal i det hele henholde sig til selskabets svar af 10. oktober 2025. Klagerens repræsentants supplerende kommentarer giver dog anledning til yderligere bemærkninger fra selskabet. Klagerens repræsentant gør gældende, at når der foreligger et anmeldt indbrud, hvor nøglerne er dokumenteret stjålet, og bilen efterfølgende forsvinder, er klagerens bevisbyrde løftet. Det af klageren anførte kan ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen. Selskabet skal i den forbindelse henvise til det i selskabets svar anførte om klagerens uoverensstemmende forklaringer om, hvornår han sidst havde benyttet bilen og hans færden i lejligheden, hvor nøglerne angiveligt skulle have befundet sig. Det er efter selskabets opfattelse således ikke dokumenteret, at begge bilnøgler til bilen skulle være stjålet, da selskabet rent objektivt må konstatere, at det ikke er muligt, at forløbet har været som anmeldt af klageren. Til støtte for sine synspunkter omkring klagerens bevisbyrde kan selskabet desuden henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag

94.851, hvor klageren havde anmeldt et tyveri af sin bil, og hvor klageren havde afgivet divergerende forklaringer om bilens stand og ikke var i stand til at dokumentere reparation af bilen. Nævnet udtalte:

'Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for bilen. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren på en række punkter har ændret forklaring samt fremsendt forskellige udklip af en faktura, og at klageren herved har stillet sig selv i en bevismæssig vanskelig position. Klageren har blandt andet ændret forklaring om gerningstidsrummet og sin færden, ligesom han til selskabet har oplyst, at bilen var i god stand forud for skadetidspunktet, og at bilen ikke havde gennemgået større reparationer. Dette stemmer ikke overens med klagerens efterfølgende forklaringer om bilens stand. Ligeledes ses klagerens oplysninger – om at bilen var repareret som en vennetjeneste eller en reparation, hvor betaling af pengene kom fra en byggekredit – ikke at være behørigt dokumenterede.'

Kendelsen 94.851 fremlægges som **bilag 22**."

Klagerens advokat har i brev af 25/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Under henvisning til Tryg Forsikring A/S' supplerende udtalelse af 20. november 2025 skal klager på ny fastholde, at tyveriet af [bil] er en objektivt dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og at selskabets afvisning mangler hjemmel i både forsikringsaftaleloven og nævnsspraksis. Klager skal i anledning af selskabets supplerende svar fastholde, at sagen fortsat hviler på et klart og veldokumenteret hændelsesforløb: Et indbrud fandt sted, begge originale nøgler til bilen blev stjålet, og bilen forsvandt kort efter. Dette er ikke omstridt, og selskabet har i øvrigt selv dækket indbrudsskaden.

Når nøglerne borttages af gerningsmanden, og bilen efterfølgende er væk, foreligger der efter enhver forsikringsretlig standard et dækningsberettiget tyveri. Den hændelsesmæssige sammenhæng er direkte, logisk og understøttet af erfaringen fra talrige nævnssager. Tryg anfører nu, at det 'ikke er muligt', at forløbet kan være sket som anmeldt. Denne påstand fremsættes uden den mindste dokumentation. Selskabet har hverken tekniske oplysninger, vidneforklaringer eller andre objektive forhold, som kan begrunde en sådan kategorisk afvisning. Et forsikringsselskab kan ikke tilsidesætte en anmeldelse alene på basis af en subjektiv og udokumenteret vurdering af, hvad der 'synes usandsynligt'. Det er et grundlæggende princip, at mistanke ikke kan erstatte bevis. Når Tryg derfor hævder, at hændelsen ikke kan være sket som forklaret, men uden at angive nogen alternativ, dokumenteret forklaring, afslører det blot, at selskabet ikke har noget faktisk grundlag for sin afvisning.

Selskabet henholder sig endvidere til, at klageren skulle have afgivet uoverensstemmende oplysninger om sin færden og bilens sidste anvendelse. Det bemærkes hertil, at der er tale om perifere detaljer uden relevans for den centrale hændelse. Nævnet har i en lang række sager fastslået, at mindre variationer i forklaringer, der ikke angår selve skadens kerne, ikke kan føre til afvisning. De forhold, Tryg fremhæver, vedrører dagligdags bevægelser og tidsmæssige smådetaljer, som naturligt kan variere i hukommelsen under en stressende situation som et indbrud. Klagerens hovedforklaring – indbrud, stjålne nøgler, bortkomst – har derimod ligget urokkeligt fast, og det er alene denne, der er relevant for forsikringens dækningsspørgsmål. Tryg søger nu at støtte sig til kendel-

sen 94.851. Denne sammenligning er kunstig og uholdbar. Den nævnte sag drejede sig om et fuldstændigt andet bevisbillede, hvor klageren havde fremlagt modstridende fakturaer, oplyst usandt om bilens stand og i det hele taget skabt en situation, hvor nævnet ikke kunne lægge hans oplysninger til grund. Intet af dette gør sig gældende her. Klager har hverken fremlagt urigtige dokumenter, givet vildledende oplysninger om bilens tekniske forhold eller skiftet forklaring på noget centralt punkt. At henvise til en sag, hvor klageren aktivt compromitterede sin egen troværdighed gennem falske bilag, er derfor uden enhver relevans og virker snarere som et forsøg på at aflede opmærksomheden fra det forhold, at Tryg ikke har ét eneste objektivt bevis imod tyveri.

Det er imidlertid bemærkelsesværdigt, at Tryg undlader at forholde sig til de nyere kendelser – herunder 61741, 94285 og 97196 – hvor nævnet direkte udtaler, at tyveri af en bil, hvortil nøglerne er stjålet ved indbrud, er dækket, selv når der ikke er synlige opbrudstegn, og selv når der måtte være uoverensstemmelser i perifere detaljer. I disse sager lagde nævnet vægt på det samme bevisbillede, som foreligger i nærværende sag: en bil forsvinder, gerningsmændene har haft adgang via originale nøgler, og forsikringstageren har ikke afgivet urigtige oplysninger om forhold af betydning. Tryg undlader helt at forklare, hvorfor selskabet mener, at disse nyere og mere sammenlignelige afgørelser ikke finder anvendelse – hvilket i sig selv illustrerer, at selskabets position ikke er i overensstemmelse med praksis.

At Tryg nu gentager sin påstand om, at hændelsen 'ikke kan være sket', ændrer ikke ved, at selskabet ikke blot mangler beviser, men heller ikke har fremlagt en sammenhængende alternativ forklaring. I stedet forsøger selskabet at skabe tvivl gennem insinuationer og mistænkeliggørelse, hvilket ikke er et anerkendt afvisningsgrundlag i forsikringsretten. Når selskabet ikke kan påvise svig, ikke kan sandsynliggøre grov uagtsomhed og ikke engang kan fremføre tekniske eller faktuelle indsigelser mod klagerens fremstilling, bortfalder enhver begrundelse for afslag.

Det skal i øvrigt bemærkes, at Tryg heller ikke besvarer det oplagte spørgsmål: hvis nøglerne ikke blev stjålet ved indbruddet, hvordan forklarer selskabet så, at bilen forsvandt sporløst? Hvis selskabet hævder, at hændelsesforløbet er umuligt, må selskabet forklare, hvad der da skulle være sket. Denne forklaring gives ikke, fordi den ikke findes. Skulle man følge Trygs argumentation, ville man ende med at åbne for en generel afvisningsmodel, hvor et selskab blot kan påstå, at noget lyder 'usandsynligt', uden at kunne fremlægge fakta. En sådan praksis ville være i strid med forsikringsaftalelovens beskyttelseshensyn og nævnets faste linje. Det står derfor klart, at klager har løftet sin bevisbyrde. Indbruddet er dokumenteret. Nøglerne var i lejligheden og er bortkommet. Bilen er forsvundet umiddelbart efter. Politiet har registreret opbrudstegn. Der foreligger ingen indikation af, at klager har handlet svigagtigt eller forsøgt at skaffe sig uberettiget vinding. Der er således tale om en fuldt ud almindelig og dækningsberettiget tyverihændelse, præcis som forsikringen er tegnet til at dække.

På denne baggrund må Trygs fortsatte afvisning anses for både ubegrundet og udokumenteret. Klager anmoder derfor om, at Ankenævnet pålægger Tryg at anerkende sin erstatningspligt og udbetale erstatning svarende til bilens handelsværdi på tidspunktet for bortkomsten."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets anlægelsesnotat af 27/3 2023 fremgår bl.a.:

"Indbrud i hjemmet - begge bilnøgler stjålet fra kommode i entreen".

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

104234

Af selskabets telefonnotat af 27/3 2023 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"Ft opl at hans [familiemedlem1] tager fra lejligheden kl. 16.00 fredag den 24/3 og da hun kommer tilbage ved 22-23 tiden har der været indbrud. Først siger ft at hun først opdager det da hun stikker nøglen i låsen og dør ikke er låst, men siger så at man kan se mærker fra opbrud på døren (det er også anm. Til Indbo). Begge bilnøgler samt dyrt Rolex ur er stjålet. Man skal have nøgle for at komme ind i opgangen - ft ved ikke om nogen har lukket tyven ind. Jeg spørger til overvågning og han opl at der er overvågning i opgangen, hvilket er sagt videre til politiet. Bil holdt på vej ved siden af lejlighed, da det er svært at finde ... p.pladser i området. Ft ved ikke ud for hvilket nr. den holdt."

Af selskabets telefonnotat af 31/3 2023 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"I fredags havde ft's [familiemedlem] de været ude at døren ca. kl. 11 – 16-16.15 var hun ude af døren. Min [familiemedlem1] og jeg og [familiemedlem2] bor sammen og de gik ud af lejligheden kl. 1615 – de skulle i sommerhus. Der er ramadan og det kunne være hyggeligt, at spise sammen. FT har købt et sommerhus. Så tog de i sommerhus og ft var på arbejde op FT har en butik og været på arbejde hele dagen så han kunne desværre ikke være med fordi han havde nogle sygemeldinger i butikken af nogle medarbejder. Han kunne ikke lukke butikken så han tog på arbejde. Min [familiemedlem1] ca. kl. 10.15.-11.00 ringer hun ham op og siger, at der er sket et indbrud. Han panikker og ved ikke om han skal lukke eller hvad han skal gøre. Han har også nogle ting oppe i lejligheden. Som har masse værdi så han vælger faktisk at tage fri og gå direkte op til hans lejlighed. Han kunne se, at hans [familiemedlem1] sad på trappen og græd med hans [familiemedlem2] De havde ringet til politiet. Der gik en halv time 45 minutter før de kom og de lidt bange for at gå ind i lejligheden hvis der skulle ligge en mand derinde så de ventede på politiet. Politiet gik ind i lejligheden og tog nogle dna-test og prøver og tjekker, hvad der er sket og taget nogle billeder. Da de fik lov til at gå ind i lejligheden gik FT direkte ind i soveværelse fordi han har gemt eet ur og han krydsede fingre for at de ikke har set det eller taget det. Så da han gik ind ovenpå skabet var uret der ikke. Han plejer at ligge sine bilnøgler ude i gangen i reolen og de havde taget nøglerne. Og i og med, at det er en eftertragtet bil har de også taget bilen. Han løber ned, hvor han parkerede bilen på [sted] og den var væk. Han løb tilbage til lejligheden og sagde til politiet, at de skulle efterlyse den. På døren var der mærker, hvor man kunne se, at den er åbnet med koben – det var politiet, der kunne se det. Det er første gang de oplever indbrud så de er stadig i chok.

Vi har brug for at lave en tidslinje, hvorfor jeg går tilbage til start...

Det var i fredags for en uge siden. FT havde ikke været hjemme i et stykke tid fordi han havde købt sommerhus og han er i gang med at renovere i sommerhuset og han var faldet i søvn deroppe. Han havde sidst været i lejligheden 2 til 3 dage inden indbruddet. Sommerhuset er det fritids-hus som han lige har forsikret gennem Tryg. Sommerhuset ligger i ... [familiemedlem1] forlader lejligheden ved 16-tiden. Det er med deres [familiemedlem2] og hendes to børn. Det er ud til FT's kolonihavehus de tager ud til. De er ude hos ham ca kl. 17-18-tiden han ved ikke helt fordi han er selv på arbejde. Han ved ikke om de kører direkte ud til sommerhuset eller om de handler inden. FT er ikke selv i sommerhuset men på arbejde. Ud over [familiemedlem1], [familiemedlem1]s børn, og deres [familiemedlem2] kommer også FT's ander ... og Ft's [familiemedlem3] er mede ude i sommerhuset. [familiemedlem1] opdager at der har været indbrud i lejligheden ca. kl. 10.15 og 1100 har hun ringet til mig. Hun opdagede, at der havde været indbrud da hun sætter nøglen i låsen og døren **åbner af sig selv.**

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

104234

Så døren står ikke åben, da hun kommer derop

Nej, det var som om den var låst, men da hun trækker nøglen i så rykker døren sig. De har taget nogle billeder af opbrud på dørene og kan sende dem til os.

Hvornår ringer din [familiemedlem1] til dig – hvor lang tid går der fra hun opdagede indbruddet og til FT

Hun havde ringet til politiet først og så til FT. Det var der ved 23-tiden. Hun var bange for at gå ind i lejligheden. FT er da på arbejde, da hun ringede. FT's forretning heller på ... Han har fire butikker. Han ejer dem ikke alene. Han ejer dem med hans ... Den i ... ejer min s[familiemedlem1], Den på ... ejer min [familiemedlem1] og den på ... ejer FT og så har de en på ... og det er ..., der ejer den. Denne aften er FT på arbejde på ... Han tog på arbejde kl. 11-tiden om morgenen. Han tog fri kl. ca. 13.00 og så kan han ikke lige huske, hvor han var henne, men så var han tilbage i butikken ca. kl. 1800. Han havde ikke været hjemme i lejligheden på noget tidspunkt.

Fortæl, hvad du ser, da du åbnede døren

Altså jeg åbnede døren og gik ikke ind. Nogle ting var faldet på jorden. Da han fik lov til at gå ind i lejligheden af politiet var ting væltet på jorden. Der var tydelige tegn på, at der have været indbrud.

Hvad er der stjålet fra lejligheden?

Der er blevet stjålet et Rolex ur som han ejer, hans bil og så nogle jakker og noget tøj. Jakken er en Phillip Plein-jakke, sko af mærket Louis Verton i størrelse 41-41 en halv og dem havde han købt fra 4-5 år siden. Skoene var i god stand. Phillip Plein jakke havde han haft i 6-7 år. Han havde også fået stjålet en Moncler jakke, der er 4-5 år gamle. Uret var placeret inde på FT's værelse oven på et skab. Det var et klædeskab. Skabet er 2 meter ca. Man kan hente en stol og kigge op eller man kan hoppe. Der stod ikke en stol på værelset. Rolex uret er en bad girl – det er et herreur. Det ur er købt for ca. et år siden. Årsagen til det ligger på skabet for at det er et sikkert sted. Han har ikke uret på på arbejde. Han er stort set på arbejde hver dag. FT bruger det ikke særlig tit. Han kan bedst lide at bruge det om sommeren. Han har givet 158.000 kr. for uret. I starten brugte han det hver dag, og så tænkte, han at kom til at ridse det og så lagde han det op på skabet. Han havde faktisk tænkt, at han ville have det i bankboks, men så var han blevet for doven.

Hvem ved, at uret ligger på skabet

Det er der ikke nogen, der gør. Det er helt tilfældet, at nogen finder det. Han havde købt uret i dba og han har telefonnummer og han har papirer, hvor sælger underskriver og han har selv underskrevet. Han har lavet en bankoverførelse, hvilket han kan dokumentere.

Stod det billigere end i butikkerne

Nej

Hvorfor købte du det så ikke fra nyt?

Det var næsten nyt. Det er et ur, der stiger i værdi jo længere tid du har det. Det er en investering. Der er 18 års ventetid på uret, hvorfor han købte uret. FT mener at sælgeren kom fra ... Bilens nøgler lå i en reol ude i gangen. De ligger løst fremme. FT har 2 nøgler. FT har købt bilen med to nøgler. Der er ikke lavet ekstra nøgler. Begge nøgler lå begge løse ved siden af hinanden. Der ligger de altid. Taler om hvorfor der ligger to nøgler fremme.

Hvad er årsagen til at du nogen gange kører i din [familiemedlem3] bil?

Det er når jeg er ude at handle ind til butikken så har min bor papegøjeplader og så kan jeg lægge varen i den og så ødelægger jeg ikke min bil fordi den er dyr.

Hvem kan bruge din bil?

Det kan hans [familiemedlem1] og FT. Der er ikke andre han låner bilen ud til. Det er [familiemedlem1], der bor i samme lejlighed. har sin egen ... der er en lille bil. Hun bruger ft's bil når hun skal på længere ture så kører hun i FT's fordi den er mere behagelig. FT kører normalt bilen på arbejde. Grunden til, at han ikke kørte i bilen denne dag var fordi, han skulle hente nogle varer og så havde han firmabilen og den havde han kørt i i nogen tid. Når han ved, at han skal på arbejde så tager han bare sin [familiemedlem3s] arbejdsbil. FT havde ikke brugt bilen sidst torsdag d. 23. og der er ingen, der har kørt i bilen siden. Nøglerne er identiske. Ingen af nøglerne er brugt siden d. 23. Begge nøgler er stjålet. Han ved ikke om andre har haft indbrud – FT bor på x. sal. Det er øverste etage. FT tænker, at han har butikker og det kører for dem. Det går godt for dem han har en dyr bil og ved, at jeg har et dyr Rolex ur – jeg har haft en episode engang, hvor nogle drenge afpressede ham, men det kan ikke være dem for de sidder i fængslet. Han tænker, at det må være nogen der ved, hvem de er og som har holdt øje med dem.

Det virker meget målrettet

Det tænker jeg også det gør. Man kommer ind i opgangen, med en chipnøgle. FT ved ikke, hvem, der har lukket ham ind. Han har ikke talt med naboen, der er kamera, der kan sige, hvordan han er kommet ind. Der er ingen mærker på hoveddøren. FT har sagt til politiet at, der er overvågning. Bilen holdt på [sted]. Han har ikke præcis nr. Det er Ft, der har parkeret den. FT holdt ved en bygning, der hedder ... Det tager nok 2 minutter. Der er parkeringspladser ved ejendommen, men den dag var der mange i fordi ... var startet og så kunne han ikke finde plads og parkerede på [sted]. FT har handicap i forruden. Han har problemer med sin hofte. Bilen holdt dog på en normal plads.

Hvordan ved tyven, hvor bilen holdt parkeret?

Han havde en ide om, at det var nogen, der kender ham og så har de nok kørt forbi den og set, hvor den holder. Han plejer at pleje ligeover for parkering. Når han parkerer på sin parkering så når de åbner døren så ridser de hans bil. Han kan bedre lide, at holde på ... og [sted] for så holder bilerne foran og bagved ham og det kan han bedst lide. Han holder begge steder, men når man kommer sent hjem er der ikke plads på ...

Har I ikke særlige handicappladser?

Jo, men den er hele tiden optaget. Han er ikke den eneste, der har handicapskilt. Ft købte bilen i april sidste år. Marts – april sidste år. Han købte den for 250.000 kr via en overførelse. Købt af en privat person. Han kan ikke huske, hvad personen hedder. Han har dokumentation på, at han har overført pengene. Bilen har intet fejlede mens han har haft den. I sommer gik en reservedel i stykker, som er skiftet. Det var noget med generatoren – han kan ikke helt huske det. Han kunne ikke starte bilen. Der har ikke været udfordringer med den siden. På et tidspunkt havde han den på værksted, hvor der blev lavet et lille service. Han kunne ikke helt huske, hvornår der var lavet service. Han fik det lavet hos [autoværksted2]. Det er nogen han kender. Han mener, at han fik en faktura, men ved ikke, hvor den er nu. Der havde ikke været problemer med den siden. Bilen var i god stand. Der var ingen skader. Den stod snore lige. Han huskede at bilen havde kørt 269.000 og han nåede op på 278.000 km så han brugte den ikke så meget. Nogen gange bruger han sin [familiemedlem3s] arbejdsbil og han arbejder meget. [familiemedlem3s] bil har være hans bil og så solgte han den til sin [familiemedlem3]. [familiemedlem3] hjælper ham med at hente vare. Han

har hele tiden haft adgang til arbejdsbilen fordi han har en nøgle og det har [familiemedlem3] også.

Nu hvor bilen så er stjålet er tanken så at du skal ud og have fat i en ny bil til dig selv?

Øh nej ikke umiddelbart – det er ikke det som han har lyst til lige nu. Han vil ikke have en bil igen til 250.000 kr. for han bor i et område, hvor folk ligger på lur og ser, hvem der tjener penge. Han køber en alm. bil næste gang for han gider ikke opleve det her igen. Han køber sig en ganske alm. ur. Med hensyn til uret skal han ikke ud og have et nyt – ikke så længe, at han bor der og når han ikke har et sted at ligge henne. FT får indtægt fra sin egen butik på ... Firmaet går rigtig godt og han tjener godt. Hans løn 60.000 kr. om måneden. FT kunne mærke at da han åbnede butikken var der nogle af hans venner som var blevet anderledes fordi de var blevet misundelig. FT taler om nogle drenge, der kom til hans butik og krævede penge. Dem som tog fat i ham for et par år siden sidder inde og han ved selvfølgelig ikke om det kan være deres venner for det er en stor gruppe.

Er du i økonomisk gæld til nogen?

Det eneste jeg har skyldt er skat og dem har jeg betalt. Han skylder ingen penge mere. Som han også sagde til politiet vil han gerne se kameraet for at se om han kan genkende gerningsmanden. Det er en lejebolig han bor i. FT sørger for, at skrive kontaktoplysninger på udlejer så vi kan kontakte dem og få videoovervågningen. FT har ikke haft bilen til salg. Han havde i sommers overvejet det fordi han havde fået lavet noget ved bilen med noget lys og noget. Han tænkte, at det nok ikke var det han skulle gøre og fordi hans [familiedmedlem2] havde sagt, at han lige havde købt den og godt kunne lide, at køre i den så han beholdt den."

Af annonce fra [autoværksted1] af 15/3 2023 fremgår bl.a.:

"HJERTELIGT tak til [autoværksted1] for at være sponser til vores event. Skal din bil til service, reparation, dæk skifte eller bare vask, kan du roligt tage forbi [autoværksted1].
[fotografi af bl.a. klagerens bil]."

Af selskabets telefonnotat af 10/5 2023 efter samtale med [autoværksted1] fremgår bl.a.:

"10.0523 Talt med [autoværksted1] hvor bilen på billedet fundet på Facebook, står. Han oplyste, at bilen var sat på stedet med en vejhjælp. Bilen står lidt skævt på stedet er ikke flyttet da det er en 4-hjulstrækker. Bilen kunne ikke starte - den kunne slet ikke tørne. FT ville ikke have lavet bilen - han ville finde en motor selv. Det var ... mekanikeren på [autoværksted1] oplyste, at han mente at det var trækkæden, der var gået Det er i hvert fald et kendt problem på den model. For at være sikker på at det var det var man nødt til at skille motoren ad, hvilket FT jo ikke ønskede ... var sikker på, at der var tale om en omkostningstung reparation. Bilen blev med vejhjælp hentet igen. Han havde taget billede i slutningen af januar mente han."

Af brev af 16/5 2023 fra SOS Dansk Autohjælp til klageren fremgår bl.a.:

"Det bekræftes hermed, at SOS Dansk Autohjælp har modtaget en anmodning vedr. en [bil] med registreringsnr. ... som havde nedbrud på adressen: Kilometerpæl ... [by1] Assistance blev bestilt den 23.01.2023 kl. 00:01.

Årsag til nedbrud: Motorstop køretøjet gik ud under kørslen. Ingen lamper eller noget, der lyste

Ankenævnet for Forsikring

22.

104234

Efter aftale med rekvirenten [klageren] (telefonnummer...), skulle køretøjet bugseres til [autoværksted2]

...

Det bekræftes hermed, at SOS Dansk Autohjælp har modtaget en anmodning vedr. [bil] med registreringsnr ... som havde nedbrud på adressen [autoværksted2]

Assistancen blev bestilt den 03.02.2023 kl. 06.42.

Årsag til nedbrud: Motorstop Melder masser af fejl. Værkstedet kan ikke lave bilen Efter aftale med rekvirenten [klageren] (telefonnummer ...), skulle køretøjet bugseres til ...

...

Det bekræftes hermed, at SOS Dansk Autohjælp har modtaget en anmodning vedr. en [bil] med registreringsnr ..., som havde nedbrud på adressen

...

Assistancen blev bestilt den 13.02.2023 kl. 11.34.

Årsag til nedbrud: Motorstop

Efter aftale med rekvirenten [klageren] (telefonnummer ...), skulle køretøjet bugseres til: [autoværksted1]

Log på sagen d. 13/02/2023 kl. 11.37:

KU fik 2. BUG d. 3/2 sagnr ... KU INFO at VST ikke kan rep KT

Jeg afviser at vi dækker 3. assistance

KON tur oprettes

Kunden fik køretøjet bugseret mod egenbetaling og det blev læsset af på ovennævnte værksted [autoværksted1] d. 13.02.2023 kl. 14.50."

Af selskabets telefonnotat af 16/5 2023 efter samtale med [autoværksted2] fremgår bl.a.:

"Ringede til [autoværksted2] der oplyst at de kendte bilen og at de havde lavet en del på bilen. De havde også fået sat bilen på stedet idet baghjul og rat var gået i baglås, De forsøgte, at sætte tænding på, men der var ikke strøm på bilen. De havde ikke udstyret til at flytte bilen, og ejeren af bilen blev ved med at ringe og så til sidst fik han bilen flyttet med vejhælpen. Han havde lavet en del på bilen - han ville gerne sende det de har lavet, hvorfor det blev mail."

Af selskabets telefonnotat af 16/5 2023 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"FT får at vide, at der gik tid med at få samtykke ind fra ham. Han havde forsøgt og gøre det et par gange, men han har nok ikke gjort det på den rigtig måde.

Du forklarede sidst, at din bilen ikke havde fejlet udover, at den sidste sommer havde haft noget med dens generator, men at det var lavet og ud over dette havde der ikke været noget og bilen var i god stand. Er det også det du mener i dag.

Øh nej, for jeg husker nu at der var noget i vejen med min bil og jeg tog den til min mekaniker, og han kunne rigtig finde ud af, hvad der var i vejen med den og så blev den kørt over til en anden og så var der åbenbart en føler i gearkassen, tror jeg han sagde og det var faktisk bare det.

Ja. Hvem var det, at der sagde det

Øh det var en kammerat, der havde fået tjekket bilen.

Hvor arbejder ham kammeraten?

Altså jeg ved, at han har et værksted i [by2] Jeg kan ikke huske, hvad det værksted hedder.

Hvor så han på bilen henne?

En gang til?

Hvor så din kammerat på bilen henne? Hvor han så den henne? *Ja. Hvor udbedrede han den henne?* Nå men det er fordi, at jeg kørte eller jeg kørte ikke, men jeg øh sendte denovre ved ham. Han har værksted i [by2]

Hvordan gjorde du det?

En gang til

Hvordan gjorde du det?

Øh det gjorde jeg faktisk jeg kender én, som fik den transporteret derover til

Okay. Så bilen kunne ikke starte?

Øh den kunne godt starte, men det var som om, at turboen var gået fordi den kunne ikke trække, men det var ikke turboen. Der var en føler i gearkassen som han sagde. Jeg fik den over til en mekaniker på ..., og han var ikke [bilmærke]-specialist og han kunne ikke rigtig finde ud af det og han sagde, at det var bedst at jeg tog den over til en, der ved noget om [bilmærker]

Ja.

Så tog jeg den over til en anden og så sagde han at han heller ikke kunne finde ud af det og så fandt jeg frem til én af mine venner, der har styr på [bilmærke]

Okay så efter [autoværksted2] får du den fragtet ud til? Hvem?

Øh jeg tror et var en i ... eller ... Jeg tror det er ... Jeg får den over til én i ...

Okay, og hvad siger han?

Han kan heller ikke lave den.

Nå.

Ja. Han ved heller ikke rigtig, hvad der. Hvad bilen fejler.

Nej.

Og der står der i noget tid og så får jeg den videre til en anden i Og han kan heller ikke finde ud af det og så får jeg den til min kammerat i [by2]

Hvad hedder ham kammeraten?

Øh han hedder ...

Ja Hvad mere end det?

Det ved jeg faktisk ikke, hvad han hedder.. jeg ved hverken hvad værkstedet hedder eller hvad han hedder til efternavn.

Har du et telefonnummer til ham?

Øh jeg har desværre ikke et telefonnummer til ham, men jeg har noget snapchat til dig, men det ved jeg ikke om du kan bruge til noget.

Så den gang du skulle have bilen ud til ham kontaktede du ham via Snapchat?

Ja, det var gennem en ven, som sagde til ham, at jeg ville gi.. via Snapchat ik.

Okay

Ja

Er du ikke sød og finde en telefonnummer til ham du har fået til at lave din bil.

Jo og så skal jeg sende det til dig?

Ja, meget gerne.

Jo. Yes det skal jeg nok.

Og så skifter han den føler i gearkassen og så kørte bilen igen?

Ja.

Okay. Har du hans kontakt oplysninger på Snapchat?

Øh nej det har jeg desværre ikke for jeg har det igennem en anden ven nemlig

Okay. Hvad hedder den ven?

Min ven hedder ...

Hvad mere end ...

Øh det ved jeg faktisk ikke.

Har du et tlf.nr. til ham så så jeg kan prøve at ringe til ham omkring den kommunikationsvej?

Nej, jeg har ham kun på Snapchat os.

Han er os på Snapchat

Det er meget Snapchat vi bruger og ellers er det Instagram. Så.

Ja. Okay. Hvis vi prøver at trække det lidt tilbage, hvordan oplevede du, at bilen havde brug for at komme på værksted.

Jamen den træk ikke optimalt.

Nej. Men du kunne godt køre i den.

Ja, men det var fordi, at da det skete ringede jeg en kammerat op og han sagde, at du skal helst ikke køre mere i den og så få den transporteret og hvis du fortsætter kan det være, at den går endnu mere i stykker. Sæt den ind til siden og få en til at komme og hente den. Hvis du har noget vejhjælp med din forsikring og de havde jeg heldigvis og så kom den.

Har du oplevet andre problemer med bilen end det nu.

Der var det med generatoren som jeg nævnte og så tror jeg ikke, at der var noget.

Så ud over det så har det været en fin bil og du har ikke haft udgifter til den før.

Jo det er rigtig. Der var på et tidspunkt, hvor jeg kørte i [udlandet] og der var en del, der gik i stykker og så fik jeg den hos mekanikeren i [udlandet] og så lavede han den til mig faktisk. Og så kørte den igen. Han havde den i en til to dage.

Hvad var problemet med et på det tidspunkt.

Øh jeg har en billede her, at delen, der gik i stykker. Jeg ved ikke, hvad den del hedder. Jeg er ikke klog inden for mekanisk, men jeg har billede af delen.

Hvad kostede reparatinen

Hvad kostede den. Den kostede omkring 10.000 kr.

Har du en faktura på den reparation.

Det har jeg vel et og andet sted.

Det er vigtigt, at du svarer på de spørgsmål vi stiller dig og at du svarer helt korrekt på dem. (Lyd fra konsulent mangler)

Ja, men altså, jeg har ikke haft bøvl med den. Den har været god. Du ved aldrig – det kan være en hel ny bil og den kan gå i stykker med dig, men altså jeg har haft en lile smule jo, når jeg husker tilbage.

Mangler stadig lyd – Hvis du vil sende det til mig

Jeg ved ikke om jeg kan sende den faktura fra den svenske mekaniker til dig, men jeg kan sende dig billede af bilen. Der var noget, der hang ned.

Ja, men ellers find frem til det værksted du brugte til bilen.

Ja, det skal jeg nok.

Jeg skal også nok sende dig en mail bagefter med de ting vi gerne vil have du dokumenteret.

Ja.

Kan du huske, hvornår du havde bilen på værksted i [udlandet]

Det var – lige to sekunder. Det var omkring d. 7. juni sidste år.

Hvad med [autoværksted2] – hvad har du fået lavet dernede. Der er mit indtryk lige nu, at du kun har fået lavet noget service

Ja, jeg tror jeg på et tidspunkt fik lavet noget service, ja.

Service – har han lavet nogle reparationer på din bil

Det husker jeg faktisk ikke. Han havde den på et tidspunkt, men jeg kan ikke huske om han lavede noget på bilen. Jeg har min [familiemedlem1s] bil og min [familiemedlem3s] arbejdsbil når der sker noget med dem. Så kommer de ude til [autoværksted2] for det ligger tæt på mig. Jeg husker ikke om det var min eller min [familiemedlem1s] eller min [familiemedlem3s] bil. Så.

Så der kan godt potentielt være en reparation du ikke kan huske

Det er meget muligt.

Hvad med der, hvor du har bilen ude i [by2]. Hvad hedder det værksted du brugte derude?

Jeg husker ikke, hvad det hedder

Hvordan vidste du så, hvor bilen skulle hen?
Det var gennem min kammerat.

Så havde han så kontakten til vejhjælpen
Ja han havde både kontakten til vejhjælpen og mekanikeren.

Okay. Hvordan hentede du så bilen
Jeg hentede da den kunne køre igen.

Du hentede bilen da den kunne køre igen?
Ja ja.

Hallo – Kan du høre mig?
Ja,
hvor hentede du den så henne?
Bilen kunne køre igen.

Ja, men hvor hentede du bilen da den kunne køre igen.
Hvor jeg hentede den henne. Hvad mener du med, hvor jeg hentede den henne.

Ja, altså du får jo at vide, at nu er bilen lavet og så kan du hente den igen og så kører du ud og henter den igen, hvor hentede du den henne?
Jeg hentede den fra [by2] ude ved mekanikeren. Der ude og så brugte jeg den normalt

Jamen så må du da også vide, hvor du hentede den henne når det var dig selv, der hentede den.
Ja ja, men jeg huskede ikke hvad han hed.

Kunne du så ikke prøve, at finde det frem op telefonen nu.
Øh det skal jeg så prøve...

Også bare lige mens jeg venter her så venter jeg bare lige på, at du kigger på kortet.
(DER GÅR LANG TID)

Jamen jeg kan se, at der er et par stykker her, men jeg kan ikke rigtig huske, hvilket en af dem det er. Men det kan jeg lige hurtigt finde frem til.... Så kan jeg lige finde ud af det og så sender jeg det på mail.

Er det fordi, at det ligger ved siden af hinanden.
Ja, de ligger et par stykker tror jeg.

Okay hvad hedder vejen hvor du kigger
Det husker jeg simpelthen ikke.

Jamen kigger du ikke på kortet nu?
Joøh altså nej jeg ikke ikke på kortet nu. Jeg har været inde på Google at se. Jeg kan ikke lige huske det.

Ankenævnet for Forsikring

27.

104234

Heller ikke, hvis du går ind på Maps og ser, hvor du er henne

Den kan ikke gå på maps – den går på normal gps.

Du kan ikke komme ind på kortet

Nej.

Okay – hvor meget betalte du kammeraten=

Jeg betalte ham faktisk 7.500 kr. Jeg betalte ham den cash.

Du talte om, at der var overvågning – ved du om politiet sørgede for at få det med

Ja, det mener jeg for det snakkede de om."

Af klagerens mail af 22/5 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har været ude i [by2] ... og [autoværksted3] havde lukket. Jeg har spurgt naboen ved siden af som siger de har lukket ned.. Jeg har sendt dig snapchat navn. Jeg ved ikke hvordan jeg ellers kan få fat på ham da jeg havde kontakt til ham via Snapchat [autoværksted2] har sendt dig følgende fakturer på mail.?"

Af selskabets telefonnotat af 30/5 2023 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"FT får fortalt, at der var den her forklaring om at bilen stod ved [autoværksted1] og var blevet sendt til et andet og så til sidst ude hos en ude i [by2]. Han blev i den forbindelse spurgt om han havde fundet navn og nummer på ham som havde lavet bilen.

Det har han ikke nej. For det værksted er lukket så jeg ha ikke kunne frem til det. FT mener ikke, at det er ham der skal finde frem til hvem der har det værksted. Jeg kan ikke sidde og undersøge det. Så må vi få noget politi ind over det. Jeg har været derude to gange og der var lukket. Mekanikeren ved sider, at han har permanent lukket og kommer ikke tilbage.

Vi kan jo se, at det firma, der lå på stedet, gik konkurs tilbage i 2017

Nej, de var.. De lukkede 1. marts i år. Det sagde mekanikeren ved siden af.

Du gav mig et telefonnummer og det telefonnummer virkede ikke, og så gav du mig en adresse og så slog jeg værkstedet op og kunne se, at det var gået konkurs i 2017 og så var det et dæk-center. Du fandt frem til personen, der lavede din bil, da du havde brug for at få den lavet, så jeg tænkte, at det var nærliggende, at du kunne finde frem til ham igen, måske gennem din ven, men det har ikke være muligt?

Nej. Det hele skete så tilfældigt at jeg kørte min bil ud til det værksted i [by2] for jeg havde fået det hos den første mekaniker som ikke rigtig vidste hvad det var og han havde ikke tid og så kørte jeg til en anden mekaniker, der heller ikke havde tid, jeg tror jeg skulle vente 3 uger, og det kunne jeg ikke, og så blev jeg nødt til at finde ud af det selv og så fandt jeg så én, der kunne henvise mig ti I ham mekanikeren i [by2] der. Så det er en jeg kender kender. Det er trods alt første gang jeg bruger ham mekanikeren. Min mekaniker har ikke rigtig haft tid til at kunne lave min bil.

*Nej okay. Det er lidt vigtigt for os, at vi kan få klarhed og sikkerhed for at bilen motor er lavet
Hvornår er den lavet?*

Din?

Ja

Det ved du vel bedst?

Jeg har lavet service og så har jeg lavet en varmepumpe. Du får det til at lyde som om, at jeg bare har renoveret motoren eller skiftet motoren eller jeg ved ikke helt præcist du siger.

Du har jo selv oplyst, at det avr der var galt med den da den stod hos [autoværksted1], at det var en sensor på gearkassen, der var skyld i at den var og som du forklarede dengang så gik bilen i nødprogram og den kunne starte, men den ville ikke rigtig trække. Er det ikke rigti forstået
Jo. Bilen kunne godt starte.

Ham hos [autoværksted1] siger, at han ikke kunne starte bilen.
[autoværksted1] Er det ham, der ligger i ...

Ja han ligger ude i ... eller Prøv lige vent.

Ja, men det var fordi, åbenbart den første mekaniker, jeg havde den forbi hos, ham[autoværksted2], han havde prøvet at få den og prøvet at lave et og andet med den, hvor han havde taget nogle ledninger af ude ved batteriet og derfor kunne den ikke starte, og da jeg så fik den hos ham i ... ham du havde snakket om han sagde, at der var nogle ledninger og at han ikke havde tid til at lave den før om tre uger.

Ok, men han sagde bare, at han ikke kunne starte den.

Nå, men den kunne godt starte. Jeg ved ikke helt hvad de mekanikere præcis laver med min bil. Nogle gange kan den starte og andre gange kan den ikke – jeg ved ikke, hvad de har gang i, de roder rundt. Så kommer de over og siger, at de ikke har tid ti lat lave min bil, men hvorfor fanden har du så pillet ved den. Så det har væfret lidt op at skændtes med dem fordi de får alle mulige praktikanter til at se på bilen og så har de ikke tid til at lave bilen.

Hvem er det, du har skændtes med?

Det er både den første mekanike og den anden mekaniker.

Er det [autoværksted2]?

Ja.

Og hvem er den anden du har skændtes med?

Det er ham du nævnte ude fra Altså [autoværksted1] Jeg talte med ham med hård tone fordi han for han fik jo, ligesom jeg havde regnet med, at han skulle lave bilen og i starten sagde han, at han godt kunne lave bilen og så kommer jeg efter og så siger han, at han ikke har tid. Hvad så med sagen. Hvad skal der ske Nu har jeg ventet i et stykke tid. Det er mig, der er ofret. Og det er min bil, der er blevet stjålet.

Jeg er også i gang med at hjælpe dig med at få det sandsynliggjort, at der er sket tyveri. Det er jo et højt krav. Du starter jo med at forklare, at bilen ikke har fejlet noget og at den er i god stand, og det afviser du pure, og så finder vi et foto af, at bilen står ude på et værksted, der ude hos [autoværksted1], og han siger, at den ikke kan starte og hans mistanke er, at det er trækkæden, der er gået og at det er en dyr reparation.

Det sagde han ikke til mig.

Prøv at hør efter. Han siger også, at han ikke kan være sikker på, at det er det der er sket og så blev bilen fjernet og så er din forklaring, at du får den ud til en der laver den, du kan kun huske

Ankenævnet for Forsikring

29.

104234

fornavn på ham, du har ikke kontakinfo på ham, eller du har kun snapchat-konto på ham, og da jeg spørger om telefonnummer, så siger du, at så er det ikke lige ham du har talt med men så er det din ven du har talt med og som du ikke har et telefonnummer til og ham har du ikke lige efternavnet på og det er ham der har forestået kontakten. Bagefter så siger du så, at du har betalt ham, der skulle have lavet din bil, han fandt ud af at det kun var en sensor på gearkassen, du har betalt ham kontant 7.500 kr. jeg kan ikke dokumentere det fordi, at det er foregået kontant og jeg har ikke nogen faktura og nu kan jeg ikke finde det værksted der har lavet reparationen. Det var bare for at forklare dig, hvad baggrunden for vores undersøgelse er.

Kan I ikke gå ind og se, hvem der har haft det værksted? Og så sig til ham, at der har været en [bil] omkring den dato det ville han kunne huske.

Jo, men det er sådan, altså jeg vil meget gerne hjælpe med at finde det og du sendte os et nr. der ikke eksisterer, men det er nu en gang sådan dig, der skal sandsynliggjort, så du har en stor interesse i at hjælpe mig og jeg tænker, at hvis du hiver fat i og siger til ham, at det her er 'fandme' vigtigt det her ham du satte mig i forbindelse med og som lavede min bil. Min forsikring vil rigtig tale med ham pga. den her fejl på motoren.

Tro mig. Tro mig. Ham jeg har prøvet at finde ud af, hvordan jeg kunne få fat på ham og jeg kan ikke få fat på ham.

Nej.

Ja så det bliver meget svært for mig.

Hvad er årsagen til. Jeg kan se, at du har sendt bankoverførelser og fakturaer, ind til os, hvad er årsagen til, at lige præcis den her reparation, der ikke ligger noget på den.

Jamen det var fordi at ham mekanikeren hellere ville have det kontant og det har jeg ikke noget imod.

Altså fordi, at det var sort?

Jeg ved ikke om det er sort. Jeg har bare givet ham kontant og så har jeg (utydeligt) forsikring og så har jeg været glad for at min bil kan køre igen.

Ja okay.

Det var det samme i [udlandet] da der var gået et og anden, jeg kan ikke huske hvad den der hedder, der var der heller ikke nogen faktura. Jeg spørger ikke efter faktura. [autoværksted2] der har lavet service, der har han faktura, det ved jeg for han er min ven og der ved jeg, at han har det på computer, men der har jeg heller ikke spurgt efter den

Ja ja okay.

Så.

Så du afviser, at du på noget tidspunkt kan finde frem til ham som har lavet din bil? Så den kan vi lukke der

JA

og så kan jeg prøve, at se om jeg kan finde frem til ham

Ja jeg afviser det for jeg kan ikke. Jeg har virkelig prøvet og det har taget noget tid og jeg kan virkelig ikke.

Og det er rigtig forstået, at det som er lavet på bilen er en Sensor på Gearkassen?

Det var det han fortalte mig, da jeg hentede bilen og jeg har efterfølgende talt med mine venner, der er mekaniker, og de har sagt, at det kan sagtens være det og sådan en føler kan koste 500 kr. og så kan den køre igen og han kan jo bilde mig hvad som helst ind, jeg er jo ikke mekaniker, og jeg ved jo ikke, han sige rtil mig at det koster 7500 for det han har lavet.

Hvor lang tid havde han bilen

Jamen han havde bilen i 2 dage.

Og du betalte ham 7500 kr.

Ja og han havde den i 2-3 dagen. Jeg husker nu, at det var en fredag og at jeg fik den tilbage om mandagen.

Hvordan blev du opmærksom på, at bilen var færdig?

Altså øh han ringede til mig og det er ikke et nummer jeg har gemt og så tog jeg den og han sagde at din bil er færdig og du kan bare komme forbi.

Okay så du kunne ikke se nummer – det var et ukendt nr. for dig?

Ja, det var et ukendt nr. for mig.

Det nr. er det det nummer du har sendt til mig`

Det husker jeg ikke Det er mere, hvor du fandt det nummer du sendte til mig, henne?

Øh det nummer det havde jeg. Nej jeg havde det ikke den vej.

Ja, hvor fandt du nr. henne?

Jamen det nr. jeg har sendt til dig? Ja Altså det nummer det stod på, hvad hedder det. På internettet

På internettet

Ja. Det vi venter på nu er at vi får tilsendt politiets rapporter.

Vil du give samtykke til, at jeg kan ringe til din [familiemedlem1] for at få efterprøvet den forklaring du har givet os.

Jo men altså hun har allerede snakket med politi og forsikring

Hun har ikke snakket med mig jeg kunne godt tænke mig at tale med hende.

Ja,

Er det sådan, at du vil give mig lov til det, er det sådan du vil give mig hendes telefonnummer? Ja- men jeg skal lige prøve hende, jeg skal lige prøve at spørge hende om hun gider det for hun er også ved . JHun har fået nok at snakke med forsikring og politiet pga af mig og vi har været oppe at skændtes med mig pga det. Så det skal jeg lige spørge hende om.

Hvem har hun talt med her fra forsikringen? Er det i forhold til hvad.

Ja, det ved jeg ikke. Det er i forhold til indbo – tyveriet

Til Indboet? Der skulle hun have talt med én af mine kolleger? ' eller hvordan? Jeg ved ikke præcis hvem det er, der har været en 4-5 stykker på sagen nu. Jeg husker ikke jer alle sammen.

Ankenævnet for Forsikring

31.

104234

Nej det er fordi, at der både er en skade på indbo og en på bil. Men kan jeg ikke prøve at ringe til hende og så kan hun bare sige, at hun ikke gider tale mig, hvis det er tilfældet.

Jo, men hvor lang tid tager det at få en rapport fra politiet. Skal jeg gøre noget yderligere for at få det.

Jeg tror ikke det hjælper at kontakte politiet, men det bestemmer selv. Hvad er nr. til din [familie-medlem1]

Ja, jeg kan lige prøve at sige det til hende og så kan jeg sende det over mail.

Hvorfor kan jeg ikke bare selv ringe til hende og så kan jeg spørge hende om hun vil tale med mig Øh fordi jeg kan ikke bare give dig min [familiemedlem1]s nr hvis ikke hun vil have det.

Okay

Det er noget privat noget. Det er ikke fordi, at jeg ikke vil give dig det, men jeg vil ikke være uvenner med min [familiemedlem1] og ikke snakke med hende pga jeg har givet nummer til dig
Tror du hun bliver så sur over det?

Ja og det skal du bare respektere.

Ja ja bevares. Jeg spørger også bare

Ja, så hvis hun giver det så sender jeg det til dig på mail.

Som jeg sagde til dig så var det for at efterprøve din forklaring og så har det mest værdi, hvis jeg får fat i hende inden du taler med hende. Så det er derfor, at jeg prøver at forstå, hvorfor jeg ikke må få det.

Ja."

Af selskabets mail af 20/10 2023 til [autoværksted1] fremgår bl.a.:

"Som aftalt i telefonen sender jeg dig her et referat og hvad jeg fik ud af vores samtale omkring [bilen] der var sat uden for jeres værksted. Du forklarede, at bilen var sat uden for jeres værksted på den måde som fremgik af billedet. I havde ikke flyttet den fordi bilen er en firehjulstrækker. Du havde forsøgt at starte bilen, men bilen kunne ikke starte. Bilen tørnede ikke en gang. Du var af den opfattelse, at det var bilens trækkæde, der var sprunget, men kunne ikke sige det med sikkerhed da du ikke havde skilt motoren af. Lige præcis denne motor var kendt for at trækkæden sprang. Du mente, at bilen stod overfor en dyr reparation og at motoren skulle skiftes. Ejeren af bilen havde sagt, at han ikke ville have lavet bilen og at han selv ville finde en motor, og fik herefter bilen fjernet igen med vejhjælp. Er ovenstående rigtigt forstået."

Af [autoværksted1]s mail af 20/10 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Hej ... nej det ikke helt hvad jeg har sagt! Jeg sagde jeg ikke havde tid før 2-3 uger til at fejlsøge på den og det kunne han ikke vente på. Derfor hentede han bilen Der var ikke strøm på den så derfor kunne den ikke tørne. Mere fejl vinden lavede vi ikke."

Af mail af 23/10 2023 fra diagnosetekniker hos [autoværksted4] til selskabet fremgår bl.a.:

"Lyder det sandsynligt, at der kan være tale om en fejl på en sensor på gearkassen? Svar: hm det har jeg svært ved af tro da der ikke sidder nogle løse sensor på en sådan gearkasse. den har bare et stik ind i gearkassen og resten forgår så inde i gearkasse. og denne del koster ca 30000kr + moms fra ny (mechatronics) [fotografi] **Hvis der var tale om en trækkæde, der var sprunget, ville det så være rette løsning at skifte motoren** Ja i de fleste tilfælde kan det bedst svare sig at ligge en ny/brugt motor i, da der kan være mange følgeskader på motoren når kæden knækker. **Hvad ville det de koste hos jer at sætte en ny motor i/ reparere skaderne efter trækkæden?** En ny motor hos ... koster 125000kr + moms og montering og evt løsdele som har taget skade. så hos os ville det nok koste ca. 180000kr-200000kr for udskiftning. hvis motor var brugt er vore arbejdes løn ca. 50000kr for udskiftning + brugt motor (ingen pris ide) + løsdele."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.3 Kaskoforsikring

...

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

Nævnet har fået forelagt fotografi fra annonce fra [autoværksted1] af 15/3 2023, hvor klagerens bil ses holde parkeret.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 27/3 2023, at han havde haft indbrud den 24/3 2023, hvor to originale bilnøgler blev stjålet fra en kommode i entreen, og at hans bil efterfølgende blev stjålet i forbindelse med indbruddet. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at selskabet har anerkendt, at der skete et indbrud i hans hjem, og at en indbrudssituation var stressende, hvilket er årsagen til, at klageren ikke kan huske alle detaljer. Klageren har hele tiden fastholdt forklaringen om, at han ønskede at beholde bilen, og at bilen bortkom ved tyveri. Klageren har anført, at det forsikringsretlige beviskrav er et sandsynlighedskrav, og at der ikke fra selskabets side kan kræves fuld bevisførelse. Efter forsikringsaftalelovens § 18 kan afvisning af dækning alene ske, hvis der forsætligt er afgivet urigtige oplysninger. Der er ikke holdepunkter for, at klageren forsætligt har forsøgt at vildlede selskabet. Klage-

ren har anført, at han ikke har handlet uagtsomt eller i strid med sine forpligtelser, og at selskabet ikke har bevist, at klageren har handlet svigagtet eller udvist grov uagtsomhed. Klageren har anført, at det fremgår af teori og ankenævnspraksis, at der er tale om et dækningsberettigende tyveri på trods af, at oplysningerne om bilens tekniske stand. Klageren har anført, at bilens eventuelle mekaniske problemer ikke kan tillægges betydning for dækning, og at selskabets vægtning af bilens værkstedsophold er uden relevans. Klageren har anført, at politiet på intet tidspunkt har mistænkt klageren for at stå bag indbruddet eller bortskaffe bilen, og at politiet er i besiddelse af dokumentation for opbrudstegn i lejligheden. Det er irrelevant, at indbruddet skete i en lejlighed på x. sal, idet indbrud i etageejendomme sker jævnligt, og at gerningsmænd ofte kender sine ofres biler og rutiner. Klageren har anført, at det er bemærkelsesværdigt, at selskabet ikke kan forklare under hvilke omstændigheder bilen bortkom, hvis selskabet mener, at bilnøglerne og bilen ikke blev stjålet i forbindelse med indbruddet.

Selskabet har anført, at det fremgår af oplysninger fra vejhjælp og værksteder, at klagerens bil ikke kunne tænde fra 23. januar til 15. marts 2023, og at klageren ikke har dokumenteret, at bilen er blevet repareret. Klageren har ikke givet selskabet kontaktoplysninger på de personer, som henholdsvis skulle have formidlet kontakten mellem klageren og reparatør og repareret bilen. Selskabet har anført, at [autoværksted3] gik konkurs fem år inden klagerens bil angiveligt blev repareret. I sine første forklaringer til selskabet oplyste klageren, at der var skiftet en generator på bilen, og at bilen derudover ikke fejlede noget. Klageren oplyste først, at bilen blev repareret i [udlandet], og at bilen efterfølgende ikke kunne køre, når selskabet forholder ham værkstedsoplysningerne og oplysninger fra vejhjælp, hvor det fremgår at bilen ikke kunne tænde. Selskabet har anført, at diagnosetekniker fra [autoværksted4] har oplyst, at det ikke er sandsynligt, at der var en fejl på gearkassens føler, som anført af klageren, men at motoren skulle udskiftes, hvis trækkæden var sprunget som først anført af [autoværksted1]. Selskabet har anført, at de betydelige omkostninger til reparation af bilen ville have stillet klageren i en økonomisk vanskelig situation. Selskabet har anført, at det forekommer påfaldende, at klageren senest anvendte bilen dagen før tyveriet, og at klageren ikke skulle have været i lejligheden de seneste 2-3 dage før indbruddet. Det forekommer bemærkelsesværdigt, at gerningsmændene

skulle vide, hvor bilen var parkeret henset til, at bilen var parkeret to minutter fra klagerens bopæl. Selskabet har anført, at det er usædvanligt, at der bliver begået indbrud i en x. sals lejlighed, og at det er bemærkelsesværdigt, at klageren ikke kan redegøre for sin færden fra klokken 13-18 den dag, hvor bilen blev stjålet. Selskabet har anført, at klageren havde adgang til firmabil og [familiemedlem3]s bil, og at klageren ikke ønskede at anskaffe sig en ny bil efter det påståede biltyveri.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 31/3 2023 efter samtale med klageren, at "Ft købte bilen i april sidste år. Marts – april sidste år. Han købte den for 250.000 kr. via en overførelse. Købt af en privat person. Han kan ikke huske, hvad personen hedder. Han har dokumentation på, at han har overført pengene. Bilen har intet fejlede mens han har haft den. I sommer gik en reservedel i stykker, som er skiftet. Det var noget med generatoren – han kan ikke helt huske det. Han kunne ikke starte bilen. Der har ikke været udfordringer med den siden. På et tidspunkt havde han den på værksted, hvor der blev lavet et lille service. Han kunne ikke helt huske, hvornår der var lavet service. Han fik det lavet hos [autoværksted2]. Det er nogen han kender. Han mener, at han fik en faktura, men ved ikke, hvor den er nu. Der havde ikke været problemer med den siden. Bilen var i god stand. Der var ingen skader. Den stod snore lige. Han huskede at bilen havde kørt 269.000 og han nåede op på 278.000 km så han brugte den ikke så meget. Nogen gange bruger han sin [familiedmedlem3s] arbejdsbil og han arbejder meget. [familiemedlem3s] bil har være hans bil og så solgte han den til sin [familiemedlem3]. [familiemedlem3] hjælper ham med at hente vare. Han har hele tiden haft adgang til arbejdsbilen fordi han har en nøgle og det har moren også. *Nu hvor bilen så er stjålet er tanken så at du skal ud og have fat i en ny bil til dig selv?* Øh nej ikke umiddelbart – det er ikke det som han har lyst til lige nu. Han vil ikke have en bil igen til 250.000 kr. for han bor i et område, hvor folk ligger på lur og ser, hvem der tjener penge. Han køber en alm. bil næste gang for han gider ikke opleve det her igen ... FT har ikke haft bilen til salg. Han havde i sommers overvejet det fordi han havde fået lavet noget ved bilen med noget lys og noget. Han tænkte, at det nok ikke var det han skulle gøre og fordi hans [familiedmedlem2] havde sagt, at han lige havde købt den og godt kunne lide, at køre i den så han beholdte den".

Det fremgår af annonce fra [autoværksted1] af 15/3 2023, at "Skal din bil til service, reparation, dæk skifte eller bare vask, kan du roligt tage forbi [autoværksted1] [fotografi af klagerens bil]".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 10/5 2023 efter samtale med [autoværksted1], at "bilen var sat på stedet med en vejhjælp. Bilen står lidt skævt på stedet er ikke flyttet da det er en 4-hjulstrækker. Bilen kunne ikke starte - den kunne slet ikke tørne. FT ville ikke have lavet bilen - han ville finde en motor selv. Det var ... mekanikeren på [autoværksted1] oplyste, at han mente at det var trækkæden, der var gået Det er i hvert fald et kendt problem på den model. For at være sikker på at det var det var man nødt til at skille motoren ad, hvilket FT jo ikke ønskede ... var sikker på, at der var tale om en omkostningstung reparation. Bilen blev med vejhjælp hentet igen. Han havde taget billede i slutningen af januar mente han".

Det fremgår af brev af 16/5 2023 fra SOS Dansk Autohjælp til klageren, at "Det bekræftes hermed, at SOS Dansk Autohjælp har modtaget en anmodning vedr. en [bil] med registreringsnr. ... som havde nedbrud på adressen: Kilometerpæl ... [by1] Assistancen blev bestilt den 23.01.2023 kl. 00:01. **Årsag til nedbrud:** Motorstop køretøjet gik ud under kørslen. Ingen lamper eller noget, der lyste. Efter aftale med rekvirenten [klageren] (telefonnummer...), skulle køretøjet bugseres til [autoværksted2] ... Det bekræftes hermed, at SOS Dansk Autohjælp har modtaget en anmodning vedr. [bil] med registreringsnr ... som havde nedbrud på adressen [autoværksted2] Assistancen blev bestilt den 03.02.2023 kl. 06.42. **Årsag til nedbrud:** Motorstop Melder masser af fejl. Værkstedet kan ikke lave bilen Efter aftale med rekvirenten [klageren] (telefonnummer ...), skulle køretøjet bugseres til ... Kunden fik køretøjet bugseret mod egenbetaling og det blev læsset af på ovennævnte værksted [autoværksted1] d. 13.02.2023 kl. 14.50".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 16/5 2023, at autoværksted2 "kendte bilen og at de havde lavet en del på bilen. De havde også fået sat bilen på stedet idet baghjul og rat var gået i baglås, De forsøgte at sætte tænding på, men der var ikke strøm på bilen. De havde ikke udstyret til at flytte bilen, og ejeren af bilen blev ved med at ringe og så til sidst fik han bilen flyttet

med vejhælpen. Han havde lavet en del på bilen - han ville gerne sende det de har lavet, hvorfor det blev mail".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 16/5 2023 efter samtale med klageren, at "*Du forklarede sidst, at din bilen ikke havde fejlet udover, at den sidste sommer havde haft noget med dens generator, men at det var lavet og ud over dette havde der ikke været noget og bilen var i god stand. Er det også det du mener i dag.* Øh nej, for jeg husker nu at der var noget i vejen med min bil og jeg tog den til min mekaniker, og han kunne rigtig finde ud af, hvad der var i vejen med den og så blev den kørt over til en anden og så var der åbenbart en føler i gearkassen, tror jeg han sagde og det var faktisk bare det ... *Ja Er du ikke sød og finde et telefonnummer til ham du har fået til at lave din bil.* Jo og så skal jeg sende det til dig? *Ja, meget gerne.* Jo. Yes det skal jeg nok. *Og så skifter han den føler i gearkassen og så kørte bilen igen?* Ja. Okay. *Har du hans kontakt oplysninger på Snapchat?* Øh nej det har jeg desværre ikke for jeg har det igennem en anden ven nemlig Okay. *Hvad hedder den ven?* Min ven hedder ... *Hvad mere end ...* Øh det ved jeg faktisk ikke. *Har du et tlf.nr. til ham så så jeg kan prøve at ringe til ham omkring den kommunikationsvej?* Nej, jeg har ham kun på Snapchat os ... *Har du oplevet andre problemer med bilen end det nu.* Der var det med generatoren som jeg nævnte og så tror jeg ikke, at der var noget. *Så ud over det så har det været en fin bil og du har ikke haft udgifter til den før.* Jo det er rigtig. Der var på et tidspunkt, hvor jeg kørte i [udlandet] og der var en del, der gik i stykker og så fik jeg den hos mekanikeren i [udlandet] og så lavede han den til mig faktisk. Og så kørte den igen. Han havde den i en til to dage ... *Hvad med [autoværksted2] – hvad har du fået lavet dernede.* Der er mit indtryk lige nu, at du kun har fået lavet noget service Ja, jeg tror jeg på et tidspunkt fik lavet noget service, ja. *Service – har han lavet nogle reparationer på din bil* Det husker jeg faktisk ikke. Han havde den på et tidspunkt, men jeg kan ikke huske om han lavede noget på bilen. Jeg har min [familiemedlem1]s bil og min [familiemedlem3]s arbejdsbil når der sker noget med dem. Så kommer de ude til [autoværksted2] for det ligger tæt på mig. Jeg husker ikke om det var min eller min [familiemedlem1]s eller min [familiemedlem3]s bil. Så. *Så der kan godt potentielt være en reparation du ikke kan huske* Det er meget muligt".

Ankenævnet for Forsikring

37.

104234

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 30/5 2023 efter samtale med klageren, at *"Du har jo selv oplyst, at det avr der var galt med den da den stod hos [autoværksted1], at det var en sensor på gearkassen, der var skyld i at den var og som du forklarede dengang så gik bilen i nød-program og den kunne starte, men den ville ikke rigtig trækker. Er det ikke rigtig forstået Jo. Bilen kunne godt starte. Ham hos [autoværksted1] siger, at han ikke kunne starte bilen. [autoværksted1] Er det ham, der ligger i ... Ja han ligger ude i ... eller Prøv lige vent. Ja, men det var fordi, åbenbart den første mekaniker, jeg havde den forbi hos, ham [autoværksted2], han havde prøvet at få den og prøvet at lave et og andet med den, hvor han havde taget nogle ledninger af ude ved batteriet og derfor kunne den ikke starte, og da jeg så fik den hos ham i ... ham du havde snakket om han sagde, at der var nogle ledninger og at han ikke havde tid til at lave den før om tre uger. Ok, men han sagde bare, at han ikke kunne starte den. Nå, men den kunne godt starte. Jeg ved ikke helt hvad de mekanikere præcis laver med min bil. Nogle gange kan den starte og andre gange kan den ikke – jeg ved ikke, hvad de har gang i, de roder rundt. Så kommer de over og siger, at de ikke har tid ti lat lave min bil, men hvorfor fanden har du så pillet ved den. Så det har væfret lidt op at skændtes med dem fordi de får alle mulige praktikanter til at se på bilen og så har de ikke tid til at lave bilen".*

Det fremgår af selskabets mail af 20/10 2023 til [autoværksted1], at *"Som aftalt i telefonen sender jeg dig her et referat og hvad jeg fik ud af vores samtale omkring [bilen] der var sat uden for jeres værksted. Du forklarede, at bilen var sat uden for jeres værksted på den måde som fremgik af billedet. I havde ikke flyttet den fordi bilen er en firehjulstrækker. Du havde forsøgt at starte bilen, men bilen kunne ikke starte. Bilen tørnede ikke en gang. Du var af den opfattelse, at det var bilens trækkæde, der var sprunget, men kunne ikke sige det med sikkerhed da du ikke havde skilt motoren af. Lige præcis denne motor var kendt for at trækkæden sprang. Du mente, at bilen stod overfor en dyr reparation og at motoren skulle skiftes. Ejeren af bilen havde sagt, at han ikke ville have lavet bilen og at han selv ville finde en motor, og fik herefter bilen fjernet igen med vejhjælp. Er ovenstående rigtigt forstået".*

Ankenævnet for Forsikring

38.

104234

Det fremgår af [autoværksted1]s mail af 20/10 2023 til selskabet, at "nej det ikke helt hvad jeg har sagt! Jeg sagde jeg ikke havde tid før 2-3 uger til at fejlsøge på den og det kunne han ikke vente på. Derfor hentede han bilen Der var ikke strøm på den så derfor kunne den ikke tørne. Mere fejl vinden lavede vi ikke".

Det fremgår af mail af 23/10 2023 fra diagnosetekniker hos autoværksted4 til selskabet, at "**Lyder det sandsynligt, at der kan være tale om en fejl på en sensor på gearkassen?** Svar: hm det har jeg svært ved af tro da der ikke sidder nogle løse sensor på en sådan gearkasse. den har bare et stik ind i gearkassen og resten forgår så inde i gearkasse. og denne del koster ca 30000kr + moms fra ny (mechatronics) [fotografi] **Hvis der var tale om en trækkæde, der var sprunget, ville det så være rette løsning at skifte motoren** Ja i de fleste tilfælde kan det bedst svare sig at ligge en ny/brugt motor i, da der kan være mange følge skader på motoren når kæden knækker. **Hvad ville det de koste hos jer at sætte en ny motor i/ reparere skaderne efter trækkæden?** En ny motor hos ... koster 125000kr + moms og montering og evt løs dele som har taget skade. så hos os ville det nok koste ca. 180000kr-200000kr for udskiftning. hvis motor var brugt er vore arbejdes løn ca. 50000kr for udskiftning + brugt motor (ingen pris ide) + løsdele".

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 selskabets afgørelse om, at klageren ikke har bevist, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren på centrale punkter om bilens stand og reparationer har ændret forklaring, hvilket stiller klageren i en bevismæssig vanskelig situation. Nævnet bemærker, at klageren den 31/3 2023 forklarede, at bilen var i god stand, men at der havde været problemer med en føler/censor i gearkassen. Dette stemmer ikke overens med de første tidstro oplysninger fra autoværksted1 af den 10/5 2023, hvor værkstedet oplyser, at kla-

Ankenævnet for Forsikring

39.

104234

geren selv ønsker at finde en motor idet mekanikeren på værkstedet mente, at bilens trækkæde var ude af drift. Vejhhjælpens oplysninger om, at bilens motor stoppede 3 gange den 23/1 2023, 3/2 2023 og 13/2 2023 samt oplysning af 16/5 2023 fra autoværksted2, om at værkstedet havde lavet en del på bilen og understøtter, at der var væsentlige problemer med bilen inden indbrudstyveriet den 27/3 2023.

Nævnet har også lagt vægt på, at diagnosetekniker fra autoværksted 4 har vurderet, at det er usandsynligt, at der skulle være fejl med gearkassens censor/føler som anført af klageren, og at udskiftning af motoren i bilen ville koste 180.000-200.000 kr.

Nævnet har videre lagt vægt på selskabets oplysning om, at autoværksted3, som ifølge klageren skulle have fået udført reparation på bilen, gik konkurs i 2017 og fraflyttede adressen i 2019.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har været i stand til at dokumentere, hvem der udførte reparationsarbejdet, eller hvad der blev udført.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings