Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. september 2026 blev i sag nr. 105109:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring, en del af Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 10/1 2026 har klageren bl.a. anført:

> "Undertegnede var udsat for indbrud i bil 8.sep 2025 i [udenlandsk by]. Politirapport optaget ved [udenlandsk] Politi. Det formodes, at der blev anvendt en kombination af jammer og fysisk indbrud. Der er dokumentation i form at fysiske mærker ved bagklap og i bilens hændelseslog mv.
>
> Codan vil alene dække i forhold til simpelt tyveri uden tegn på voldeligt opbrud. Dette til trods for tegn på voldeligt opbrud ved bilens bagklap og ligeledes tegn på voldeligt opbrug i bilens hændelseslog. Der er klaget til Codan ad flere omgang. Senest afvist ved mail af 7.januar 2026 med henvisning til Ankenævnet for Forsikring.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Fuld dækning af skade jf. betingelser om voldeligt opbrud."

Selskabet har den 27/4 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Det fremgår, at der klages over, at Codan Forsikring har anerkendt forsikringsdækning som følge af jamming af klagerens bil og ikke som følge af voldeligt opbrud, som ønsket af klageren.
>
> Efter gennemgang af klagen fastholder selskabet, at det ikke er dokumenteret af klageren, at der har været tale om et tyveri som følge af voldeligt opbrud af bilen.
>
> Selskabet skal bemærke, at den i nærværende sag omhandlende taske, som klageren har anmeldt, er stjålet, ligeledes er genstand i klagerens anden verserende ankenævnssag AK105110, hvor tasken er gået i stykker i forbindelse med anmeldt overfald.

2. 105109

Sagens forløb
Klageren har tegnet indboforsikring hos selskabet. Police og betingelser er fremlagt som **bilag A**.

Klageren har ligeledes rejseforsikring hos selskabet og anmeldte den 9. september 2025 telefonisk på rejseforsikringen, at hun under en rejse i [land] havde fået stjålet en kuffert, en stor dokumentmappe, en beautyboks og en ekstranøgle til sin bil.

Selskabets medarbejder har noteret følgende oplysninger fra klageren:

> *'Ingen synlig opbrud. Mener Indbrudstyvene har opfanget koden fra bilnøglen og derved fået adgang til bilen. Alle kufferter var i bagagerummet. Bil er en [bilmærke og model].'*

Kopi af de noterede oplysninger fra anmeldelsen er fremlagt som **bilag B**.

Selskabet bad herefter klageren om at udfylde skadesanmeldelsesblanket samt indsende diverse dokumentation, herunder politirapporten, som er fremlagt af klageren.

Det fremgik af politirapporten, at klageren var blevet ringet op af et hotel, hvor de i nærheden havde parkeret deres bil. Medarbejderen havde spurgt, om hun havde sat tre kufferter foran indgangen til hotellet. Dette var ikke tilfældet, hvorfor klageren skyndte sig ned til sin bil, som var låst, men tømt for klagerens ting. Der var ingen oplysninger om tegn på opbrud.

Ifølge klagerens rejsebetingelser var der ikke dækning, når der ikke var synlige tegn på opbrud af bilen, hvorfor anmeldelsen blev afvist på rejseforsikringen, og sagen videresendt til behandlingen på indboforsikringen. Korrespondancen er fremlagt som **bilag C**.

Da klageren kort forinden, havde anmeldt et overfald til selskabet, hvor bl.a. en Chanel-taske var blevet ødelagt, blev sagen overdraget til selskabets skadeinspektør, da klageren i sagen havde oplyst, at tasken nu var blevet stjålet fra bilen, da hun havde haft den med på ferie, selvom den var gået i stykker. Dette undrede selskabet.

Skadeinspektøren bad nu klageren indsende dokumentation for de stjålne genstande, ligesom han bad klageren om at indsende dokumentation fra [bilmærke] i form af en 'hændelseslog', hvor alarm og åbningen uden nøgle burde være registreret. Skadeinspektøren bad også om bilens udstyrsliste, og bad klageren underskrive en samtykkeerklæring, så selskabet havde mulighed for at efterprøve sagens dokumentation.

Hertil svarede klageren:

> *Kære …,*
> *I fortsættelse af din mail skal oplyses, at bilen ikke har været på værksted endnu. Jeg vil dog søge om jeg ikke kan få udlæst hændelsesloggen og få den fremsendt til jer. Hvis ikke vil dette naturligvis ske når jeg er retur. Undertegnede har være i kontakt med [bilproducent] desangående og kan i den forbindelse oplyse, at bilens hændelseslog alene registrerer fejl relateret til el-styrede komponenter – ikke rent mekaniske forhold. Vedr. alarm kan tilstedeværelsen af reservenøglen i en mappe i det aflåste bagagerum i bilen have medført, at alarmen ikke blev aktiveret. Dette ændrer dog ikke på det faktum, at bilen var aflåst, også da vi kom tilbage for at konstatere at bagagen var væk.*

For så vidt angår samtykkeerklæring vil samme være gældende med samme argumentation som tidligere fremsendt. Jeg bidrager selvfølgelig med alle de informationer eller dokumentation som der skulle være behov for., og skal allerede hermed anmode om en nærmere specificering.

Selskabet modtog herefter hændelseslog, fremlagt som **bilag D** og nu også billeder af mærker på klagerens bil, som skulle være påført i forbindelse med hændelsen. Billederne er fremlagt som **bilag E.**

Idet der ikke var datoer og tidspunkter på hændelsesloggen fra [bilproducent], og klageren ikke ville give selskabet samtykke til selv at indhente oplysninger, bad selskabet derfor klageren om at indhentet log med tidspunkter.

Selskabet modtog herefter en mailkorrespondance mellem klagerens mand og en ansat hos [bilproducent] vedrørende loggen.

Det kunne ses heraf, at klagerens mand havde bedt medarbejderen korrigere sine formuleringer i den mail, som skulle forevises selskabet, så det fremgik, at der var tale om et indbrud. Korrespondancen er fremlagt som **bilag F.**

Selskabet fandt herefter anledning til at undersøge hele sagen nærmere og ønskede at komme i kontakt med det hotel, som ifølge oplysningerne havde opdaget kufferterne og kontaktet klageren.

Klageren ville ikke give samtykke til, at selskabet kunne kontakte hotellet, men ville selv forestå dette.

Klagerens korrespondance med hotellet er fremlagt som **bilag G**.

Selskabet ønskede at få udleveret overvågningsmaterialet, som hotellet nævnte i sin mail, hvilket dog ikke var tilladt ifølge klagerens korrespondance med hotellet og [udenlandsk] politi.

Selskabet behandlede derfor sagen ud fra de oplysninger, som var modtaget fra klageren.

Selskabet anerkendte forsikringsdækning af tyveri af klagerens genstande op til 7.085 kr., jf. betingelserne (fratrukket selvrisiko), idet det var selskabets opfattelse, at der var dokumenteret et tyveri fra klagerens bil, men at der ikke var dokumentation for, at tyveriet var sket som følge af voldeligt opbrud.

Selskabet lagde i sin vurdering vægt på, at klageren i forbindelse med anmeldelsen til selskabet oplyste, at der ikke var synlige tegn på opbrud af bilen, ligesom der heller ikke fremgik oplysninger om tegn på opbrud i politirapporten.

Udlæsningsrapporten uden tidsangivelser fra [bilproducent] dokumenterede ikke, at bilen skulle være brudt op.

Selskabet lagde også vægt på, at Billederne af bilen, som klageren havde sendt til selskabet efter, at hun blev bekendt med betingelserne om opbrudstegn, var blevet vurderet af selskabets taksa-

tor. Det var dennes opfattelse, at de mærker, der var fremsendt billeder af, ikke kunne være følger efter et 'voldeligt opbrud', idet der kun var et mærke/ridse på toppen af bagkofangeren samt et mærke i en gummiliste, og at dette var med en skæv vinkel i forhold til selve låsemekanismen. Mellemrummet mellem bagkofanger og nedlukket bagklap har taksatoren målt på en lignende bil til 2-3 mm.

Det var derfor samlet set selskabets opfattelse, at der ikke ud fra mærkerne på bilen kunne være sket en påvirkning af låsen til bagagerummet, som kunne have låst bagklappen op.

Selskabet var endvidere noget forundret over, at klageren havde påvirket medarbejderen hos [bilproducent] til at ændre ordlyden af udtalelsen fra denne og fandt ikke, at denne udtalelse på nogen måde kunne tjene som dokumentation for, at der skulle være sket et opbrud af bilen.

Selskabet dækkede derfor tyveriet ud fra oplysningerne om mulig jamming, som klageren selv tidligere havde givet.

Som det fremgår af klagerens fremlagte bilag, fastholdt selskabet sin afvisning efter klage fra klageren.
…
Efter indgivelse af klagen for ankenævnet, har klageren fremlagt en udtalelse fra en servicerådgiver fra [værksted, by], som skriver:

> *'Hej med jer,*
> *Disse billeder bekræfter at der har været fysisk indtrængen via bagklappen på bilen.*'

Billederne, der henvises til, er de samme, som selskabet tidligere har modtaget.

Der er ingen forklaring, tekniske undersøgelser eller andet, som dokumenterer/underbygger servicerådgiverens konklusion.

Selskabet afventer på nuværende tidspunkt svar på en teknisk undersøgelse til brug for nævnets vurdering af sagen. Nævnet bedes afvente undersøgelsens resultat, som fremlægges snarest muligt.

Forsikringsbetingelserne
Vi dækker
Tyveri fra aflåste biler, beboelsesvogne og private sø- luft- og lystfartøjer. Desuden fra beboede campingvogne og telte. Der skal være tydelige tegn på opbrud.

Vi dækker også tyveri fra biler, selvom der ikke er tegn på voldeligt opbrud af bilens udvendige lås, døre eller vinduer. Vi dækker med op til 8.106 kr. (2024) pr. skade.*

**Voldeligt opbrud:*
Voldeligt opbrud vil sige, at der er tydelige tegn på, at tyven har ødelagt låse, døre eller vinduer for at skaffe sig adgang.

Selskabet fastholder sin vurdering
Selskabet skal overfor Ankenævnet for Forsikring fastholde, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning fra selskabet.

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren, som har bevisbyrden for kravet og dets størrelse, herunder bevisbyrden for hvilken dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, som er indtrådt.

Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har dokumenteret, at tyveriet er sket som følge af voldeligt opbrud af bilen.

Ved anmeldelsen til selskabet oplyste klageren, at der ikke var synlige opbrudsmærker, og at det var hendes vurdering at opbruddet var sket ved jamming, og der er ikke nævnt opbrudsmærker i politirapporten.

Først efter, at klageren var blevet bekendt med, at dækningen var begrænset, når der ikke var tegn på voldeligt opbrud, har klageren fremlagt billeder af skader på bilen.

Det er dog selskabets taksators vurdering, at der ikke har kunnet ske opbrud af låsen som følge af de meget begrænsede mærker, som ses på bilen.

Hertil kommer, at opbruddet heller ikke kan anses som dokumenteret ved hændelseslog eller de to helt udokumenterede udtalelser fra [værksted/bilmærke] -medarbejderne.

Ud fra en samlet vurdering af sagens forløb, oplysningerne og dokumentationen, mener selskabet ikke, at klageren har løftet bevisbyrden for, at klageren har været udsat for et tyveri som følge af et voldeligt opbrud af bilen.

Klageren er derfor ikke berettiget til yderligere erstatning fra selskabet.

Som nævnt ovenfor bedes nævnets behandling af sagen dog afvente selskabets fremlæggelse af resultatet af en undersøgelse foranlediget af selskabet."

Klageren har i brev af 28/5 2026 til nævnet bl.a. anført:

"…
På denne baggrund gøres det gældende, at selskabets klagesvar er indgivet for sent og derfor ikke bør tillægges processuel betydning eller indgå i nævnets vurdering af sagen.

Det bemærkes endvidere, at selskabets gentagne udsættelser og manglende overholdelse af egne frister giver et klart indtryk af en bevidst forhaling af sagen.

Dette understøtter alene indtrykket af, at selskabet søger at undgå at opfylde det helt grundlæggende forsikringsretlige princip om ydelse og modydelse.

Undertegnede har loyalt betalt præmie i henhold til forsikringsaftalen, men når den dækningsberettigede skade indtræffer, søger selskabet i stedet at begrænse eller undgå den aftalte modydelse – nemlig forsikringsdækningen.
…
Selskabet kredser i sit klagesvar særligt om to forhold:

1. Bilens hændelseslog
Bilens hændelseslog dokumenterer flere fejlregistreringer relateret til bilens låsesystem og adgangskomponenter. [bilmærke/værksted] har klart tilkendegivet, at disse fejl er opstået i forbindelse med indbruddet. Det skal i den forbindelse understreges, at bilen på tidspunktet for hændelsen var mindre end 3 måneder gammel, og at der forud for hændelsen ikke forelå registreringer af elektroniske fejl i bilens kontrolsystem. Fejlene opstod først i direkte tilknytning til indbruddet, hvor flere advarselslamper efterfølgende vedvarende lyste, indtil bilen blev repareret. Selv om hændelsesloggen ikke indeholder tidsstempler, foreligger der således en klar og direkte tidsmæssig sammenhæng mellem indbruddet og de konstaterede fejl i låsesystemet. Selskabets forsøg på at tilsidesætte hændelsesloggen savner derfor både teknisk og bevismæssigt grundlag.

2. Synlige tegn på indbrud / bagklap
I forbindelse med indbruddet – som fandt sted på første dag af en udenlandsrejse – var situationen naturligvis både kaotisk og chokerende. Det umiddelbare fokus var at få anmeldt forholdet til politiet og skabe overblik over situationen. Der blev derfor ikke foretaget en detaljeret teknisk gennemgang af bilen på stedet, navnlig fordi der ikke umiddelbart var smadrede ruder eller andre klassiske
opbrudstegn. I forbindelse med politianmeldelsen oplyste politiet endvidere, at man havde flere lignende sager om tyveri ved brug af 'jamming', hvorfor dette naturligt blev nævnt som en mulig fremgangsmåde. Politiet foretog imidlertid ikke nogen fysisk undersøgelse af bilen for skader eller opbrudsspor, men udfærdigede alene anmeldelsesrapporten. Da bagagerummet efter hændelsen faktuelt var tømt, blev dette heller ikke anvendt yderligere på stedet. Det var først ved efterfølgende brug af bilen, at de konkrete mærker og skader blev konstateret. Disse blev straks meddelt selskabet, ligesom billeddokumentation blev fremsendt. Selskabet vurderede herefter – alene ud fra enkelte billeder og uden nogensinde at have besigtiget bilen fysisk – at mærkerne ikke kunne være tegn på indbrud. Denne vurdering står i direkte modsætning til vurderingen fra [bilmærke/værksted], hvis skadestaksator fysisk har undersøgt bilen, vurderet skaderne og konkluderet, at der foreligger synlige og fysiske tegn på indbrud via bagklappen. Denne vurdering blev fremsendt til selskabet som dokumentation for synlige tegn på voldeligt opbrud, men blev uden saglig begrundelse tilsidesat af selskabet. Det forekommer åbenbart, hvilken vurdering der må tillægges størst bevismæssig vægt: Selskabets vurdering baseret på enkelte billeder uden fysisk besigtigelse – eller [bilmærke/værksteds] vurdering baseret på konkret fysisk undersøgelse og taksering af bilen. Det gøres gældende, at alene [bilmærke/værksteds] vurdering kan tillægges reel bevismæssig betydning.

Codan 1.klagesvar af 27.april2026
Under henvisning til Codan Forsikrings klagesvar af 27. april 2026 fastholdes det fuldt ud, at Codans afgørelse er truffet på et utilstrækkeligt, usagligt og bevismæssigt uholdbart grundlag, og at selskabet fortsat ikke har løftet sin undersøgelsespligt eller godtgjort grundlaget for at afskære fuld forsikringsdækning.

Codans svarskrift giver ikke anledning til ændring af de allerede fremsatte anbringender – tværtimod understøtter selskabets egne oplysninger, at sagen aldrig har været tilstrækkeligt undersøgt.

1. Codan har fortsat ikke foretaget en egentlig teknisk undersøgelse
Det er fortsat ubestridt, at:
- bilen aldrig er fysisk besigtiget af Codan,
- ingen taksator har undersøgt bilen konkret,

- ingen teknisk rapport foreligger,
- ingen fototeknisk analyse er udført,
- og ingen uvildig sagkyndig vurdering er indhentet.

Alligevel har Codan truffet en endelig dækningsbegrænsende afgørelse. Dette er i direkte strid med almindelige forsikringsretlige principper om loyal og saglig skadebehandling samt selskabets undersøgelsespligt efter Forsikringsaftalelovens § 24. Det bemærkes i den forbindelse, at Codan i eget svarskrift nu selv oplyser, at selskabet 'afventer svar på en teknisk undersøgelse til brug for nævnets
Vurdering'. Denne oplysning er central. Codan erkender dermed indirekte, at det hidtidige afgørelsesgrundlag ikke har været tilstrækkeligt til at afvise voldeligt opbrud. Havde sagen været tilstrækkeligt oplyst, ville en yderligere teknisk undersøgelse være overflødig. Selskabets egen proces understøtter således, at afslaget blev truffet præmaturt og uden fornødent faktisk grundlag.

2. Codans bevisvurdering er selektiv og usaglig
Codan gør gældende, at der ikke foreligger dokumentation for voldeligt opbrud. Dette bestrides. Der foreligger samlet set:

- fysiske skader på bagklap, kofanger og gummiliste,
- efterfølgende funktionsfejl i bagklap og låsesystem,
- hændelseslog med fejlregistreringer relateret til centrallås og adgangssystem,
- tidsmæssig sammenhæng mellem hændelsen og fejlene,
- samt efterfølgende vurdering fra [bilmærke/værksted] om fysisk indtrængen via bagklappen.

Codan forsøger ensidigt at tilsidesætte disse forhold uden selv at have undersøgt bilen. Det er ikke tilstrækkeligt blot at anføre, at selskabets taksator – alene ud fra billeder – 'ikke mener', at mærkerne kan relateres til opbrud. En sådan vurdering kan ikke tillægges afgørende bevisværdi, når:

- bilen aldrig er undersøgt fysisk,
- skadernes dybde og karakter ikke er analyseret,
- låsemekanismen ikke er undersøgt,
- og der ikke foreligger teknisk dokumentation for Codans konklusioner.

Codans argumentation er således i væsentligt omfang baseret på antagelser og skøn – ikke dokumenterede tekniske konstateringer.

3. Codan anvender urigtigt klagers første anmeldelse som bevis imod klager
Codan tillægger det afgørende betydning, at klager ved første anmeldelse oplyste, at der 'ikke var synlige tegn på opbrud'. Dette er misvisende og ude af proportioner. En forsikringstager kan ikke forventes på anmeldelsestidspunktet at foretage en teknisk eller juridisk kvalificeret vurdering af, hvorvidt konkrete mærker og efterfølgende systemfejl udgør tegn på voldeligt opbrud i forsikringsretlig forstand. Det afgørende er ikke klagers umiddelbare lægmandsvurdering på skadestidspunktet, men de objektive forhold, der efterfølgende konstateres. Disse forhold foreligger netop i sagen.
Det bemærkes desuden, at Codan selv anerkender, at moderne biler kan åbnes uden traditionelle synlige opbrudstegn. Selskabets argumentation er derfor indbyrdes modstridende: På den ene side anerkender man moderne elektroniske indtrængningsmetoder, mens man på den anden side fastholder en formalistisk og snæver fortolkning af 'tydelige tegn på opbrud', uden at foretage reel teknisk undersøgelse.

4. Codan forsøger uberettiget at mistænkeliggøre klager
Det bestrides, at der er noget usædvanligt eller kritisabelt i, at klager har søgt at få præciseret formuleringer fra [bilmærke/værksted]. Det er helt naturligt, at en forsikringstager søger at få tekniske oplysninger korrekt og præcist gengivet over for sit forsikringsselskab. Codan forsøger herved at skabe en uberettiget mistanke uden dokumentation for urigtige oplysninger eller manipulation. Dette er uden relevans for sagens kerne, nemlig hvorvidt der foreligger tegn på voldeligt opbrud. Det bemærkes i øvrigt, at Codan ikke har dokumenteret, at nogen oplysninger fra [bilmærke/værksted] skulle være faktuelt urigtige. Tværtimod foreligger der fortsat tekniske fejl og fysiske skader, som Codan aldrig har undersøgt.

5. Bevisbyrden kan ikke løftes abstrakt imod konkrete skadeindikationer
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at forsikringstager skal sandsynliggøre den forsikringsbegivenhed, der påberåbes. Denne bevisbyrde er løftet. Når der foreligger:
• konkrete fysiske skader,
- tekniske fejl,
- hændelseslog,
- samt efterfølgende tekniske vurderinger,

kan Codan ikke blot afvise fuld dækning ved at henvise til, at dokumentationen efter selskabets opfattelse ikke er 'tilstrækkelig'. I så fald påhviler det selskabet at føre et egentligt modbevis eller i det mindste foretage den nødvendige saglige undersøgelse. Dette har Codan undladt. Selskabet har således reelt vendt bevisbyrden om ved at kræve fuldstændig teknisk dokumentation fra forsikringstageren, samtidig med at selskabet selv har undladt at undersøge bilen.

6. Samlet vurdering
Sagen viser samlet, at:
- Codan traf afgørelse uden fysisk besigtigelse,
- selskabet undlod at undersøge de påberåbte skader,
- selskabet undlod teknisk gennemgang af låsesystem og hændelseslog,
- og først efter indbringelse for Ankenævnet iværksætter yderligere teknisk undersøgelse.

Dette understøtter, at afgørelsen om begrænset dækning blev truffet på et mangelfuldt og utilstrækkeligt grundlag. Det fastholdes derfor, at Codan ikke har haft fornødent grundlag for at afvise, at tyveriet skete som følge af voldeligt opbrud, og at sagen derfor skal anerkendes som fuldt dækningsberettiget.

Påstand
Det gøres herefter gældende, at Codan skal:
1. anerkende, at tyveriet skete som følge af voldeligt opbrud, subsidiært at sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst til at kunne afvises som sådan,
2. anerkende fuld forsikringsdækning i henhold til policens almindelige tyveridækning,
3. subsidiært hjemvise sagen til fornyet og saglig behandling efter egentlig teknisk undersøgelse og fysisk besigtigelse af bilen."

Selskabet har i brev af 3/6 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet bemærker, at selskabet i første svar til Ankenævnet har oplyst, at vi afventede en teknisk undersøgelse. Selskabet fremlægger i denne forbindelse nyt bilag H; mailkorrespondance med [bilproducent].

Som det fremgår heraf, bekræfter [bilproducent], at det ifølge dem ikke er muligt at åbne bagklappen uden brug af retmæssig nøgle. De henviser ligeledes til, at hullet til nødåbning sidder et stykke væk fra de pågældende mærker på bilen.
…
Selskabet fastholder derfor afvisningen."

Klageren har i brev af 23/6 2026 bl.a. anført:

"**Synlige tegn på fysisk indtrængen i bilen.**
Vedr. spørgsmål om synlige tegn på indbrud skal henvises til vedhæftede mail af 19.januar 2026 fra [bilmærke/værksted], bilagt 3 billeder:
…
Disse billeder bekræfter at der har været fysisk indtrængen via bagklappen på bilen.
..
Det må på baggrund af ovenstående dokumentation anses for ubestridt, at der var synlige tegn på fysisk indtrængen i køretøjet via bagklappen.

Det skal i den forbindelse fremhæves, at den pågældende erklæring fra [bilproducent] blev afgivet efter [bilmærke/værksteds] undersøgelse af køretøjet samt udbedring af de konstaterede skader i forbindelse med indbruddet. Herunder reparation af skader på bagklap og udskiftning af hele bilens
låsesystem, som følge af skade på lås. Det skal i øvrigt bemærkes, at bilen var helt ny, hvorfor der ikke kan være tale om 'tidligere' skader eller slitage. Erklæringen bygger således på en konkret fysisk besigtigelse, taksering, reparation og vurdering af de skader, der blev konstateret på køretøjet.

Den efterfølgende udtalelse fra [bilproducent], som Codan henviser til i sit andet klagesvar, adskiller sig væsentligt herfra. Udtalelsen er ikke baseret på en fornyet fysisk undersøgelse eller besigtigelse af køretøjet, men er afgivet på baggrund af en efterfølgende vurdering uden nærmere inspektion af de relevante skader.

Efter min opfattelse må den oprindelige erklæring, der hviler på en direkte og fysisk undersøgelse af køretøjet, derfor tillægges betydeligt større bevismæssig vægt end den senere udtalelse. Den efterfølgende udtalelse kan på den baggrund ikke tillægges afgørende betydning ved vurderingen af sagen.

Det bemærkes endvidere, at tidspunktet for og omstændighederne omkring den senere udtalelse giver anledning til tvivl om dens uafhængighed. Udtalelsen fremstår som indhentet efter, at der var opstået uenighed om dækningen, og dens bevisværdi må derfor vurderes med fornøden forsigtighed."

Selskabet har i brev af 29/6 2026 bl.a. anført:

> "I forhold til den af klager fremlagte mail fra den 19. januar 2019, skal selskabet bemærke, at der er tale om et nyt bilag, som klager ikke før har fremlagt, hvilket selskabet i sig selv finder påfaldende. Ydermere fremgår det ikke af mailen, hvad klager oprindeligt har bedt [bilmærke/værksted] om at svare på.
>
> Desuagtet skal selskabet bemærke, at afsender hos [bilmærke/værksted] er en servicerådgiver og ikke en mekaniker fra værkstedet, der har lavet en teknisk undersøgelse og udtalt sig på et fagligt grundlag. Alene af denne årsag mener selskabet ikke, at mailen kan anvendes til dokumentation i sagen. Den pågældende servicerådgiver oplyser desuden alene, at der har været fysisk indtrængen, men intet om tegn på voldeligt opbrud.
>
> Fakta i sagen er, er at låsen/krogen ikke ses påvirket. Derved er den ikke brækket op. Desuden kan det ikke lade sig gøre, jf. tidligere fremlagte bilag H.
>
> Selskabet henviser i øvrigt til, at klager tidligere har anmodet om, at [bilmærke/værksted] korrigerede sine svar til brug for anmeldelsen til forsikringen, jf. bilag F."

Klageren har i brev af 30/6 2026 bl.a. anført:

> "…
> Codan anfører, at den fremsendte mail af 19.januar 2026 er nyt bilag. Dette er IKKE korrekt. Mailen indgår i sagen under dato 20.januar 2026. I tilslutning hertil er også uploadet de tilhørende billeder – på anmodning fra selskabet! Codan har således haft rig lejlighed til at fremkomme med deres bemærkninger. Det skal endvidere erindres, at det netop var denne mail og billeder, der gav Codan mulighed for på ny at kommentere sagen, trods det faktum, at Codan efter flere udsættelser ikke have fremsendt bemærkninger inden for den givne frist.
> …
> d. Det findes bemærkelsesværdigt, at Codan uden at have inspiceret bilen kan udtale at bilen ikke er brækket op og at dette ikke kan lade sig gøre, når [bilmærke/værksted] angiver det modsatte efter fysisk inspektion af bilen.
> …"

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 9/9 2025 fremgår bl.a.:

> "4 kufferter i alt med rejsen.
> 1 kuffert er væk og en stor dokumentmappe væk, samt Beautyboks og Ekstranøgle
>
> Ingen synlig opbrud. Mener Indbrudstyvene har opfanget koden fra bilnøglen og derved fået adgang til bilen. Alle kufferter var i bagagerummet."

Af udenlandsk politirapport af 8/9 2025 fremgår bl.a.:

> "We parked the car – [bilmærke og model, nationalitet og registreringsnummer] in front of [hotel og adresse]. The car was parked around 1.30 PM. I received a call around 03.45 PM from the hotel asking if I had placed 3 suitcases in front of the hotel. I said this was not the case and returned to

the car immediately. I found the car locked – but opened it only to find all luggage and valuables gone – but the 3 suitcases at the hotel. The porter at the hotel informed us that someone on the street had seen it and "saved the 3 remaining suitcases". When asked if they would testify to the police."

Af e-mailkorrespondance mellem klageren og værksted fremgår bl.a.:

"[Værksted, 23/10 2025]
I forbindelse med jeres værkstedsbesøg d.22/10-25 kan vi ikke udelukke at de fejl der ligger på bilens fejllager ikke stammer fra det biltyveri i oplevet d.8/9-25.

Vi kan se bilen har lagt flere fejl på passagerdøren foran og bagpå. Bilen har også lagt fejl på selve centralelektronikken.

Vi kan desværre ikke se tidspunkterne på hvornår bilen har lagt fejlene hvilket gør at vi ikke kan udelukke det stammer fra biltyveriet.
…
[Klageren, 23/10 2025]
Tusind tak for det tilsendte. Men har du mulighed for at rette at der var tale om indbrud i bil og ikke tyveri af bil. Selskaberne ret rigid. Det vil også være super hvis du i sidste afsnit kunne skrive noget i retning af, at i må tillægge fejlene i relation til indbruddet da der ikke ses konkurrerende forhold.
…
[Værksted, 24/10 2025]
I forbindelse med jeres værkstedsbesøg d.22/10-25 kan vi ikke udelukke at de fejl der ligger på bilens fejllager ikke stammer fra det indbrud i oplevet d.8/9-25.

Vi kan se bilen har lagt flere fejl på passagerdøren foran og bagpå. Bilen har også lagt fejl på selve centralelektronikken.

Hvilket kan have en relation til indbruddet i det tyve har forsøgt jamme eller bryde ind den vej igennem dørene eller bagsmækken.

Vi kan desværre ikke se tidspunkterne på hvornår bilen har lagt fejlene hvilket gør at vi ikke kan udelukke det stammer fra indbruddet."

Af udskrift af 22/10 2025 over bilens hændelseslog fremgår bl.a.:

"Dørelektronik, passagerside (0052 – Dørelektronik, passagerdør) … False
…
Elektronisk centralelektronik (0009 – Elektronisk centralelektronik (BCM)) … False."

Af e-mail af 3/12 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi undrer os over, at du ikke nævner noget om 'voldeligt opbrud' i din første henvendelse til Codan. Det er først efter at du bliver gjort opmærksom på max dækning ved indbrud i bil uden synli-

ge opbrud, at der bliver konstateret 'skader' på bagkofanger og derved pludseligt 'voldeligt opbrud'.

Politirapport fra … politi beskriver ikke voldeligt opbrud af bil men henviser til 'jamming' af køretøj muligvis i forbindelse med, at du havde efterladt en ekstra nøgle i handskerummet.

Rapport fra [bilmærke, værksted] vedr. påstået opbrud viser ikke tidspunkter, hvorfor det ikke kan ligges til grund at have relation med hændelsen. Ej muligt at bevise. Viser koder med henvisning til elektroniske fejl.

I dine vedlagte billeder af 'skaderne' har det efter vores vurdering (biltaksator) ikke noget med et voldeligt opbrud af bagagerum at gøre. De billeder du henviser til, viser mærke/ridse på toppen af bagkofangeren samt et mærke i en gummiliste. Dette med en skæv vinkel i forhold til selve låsemekanismen. Der er ifølge [bilmærke, værksted] og dig ingen anlægsmærker på bagklappen som matcher mærke/ridse på toppen af bagkofangeren. Ej heller billeder af dette.

Mellemrummet mellem bagkofanger og nedlukket (låst) bagklap udgør ca. 2-3 mm mellemrum, hvorfor det ikke er fysisk muligt at påvirke låsen.

Desuden ville der være 'mærker' på bagklappen, hvis der havde været forsøgt 'voldeligt opbrud'.

Der findes ikke et reparationstilbud fra [bilmærke, værksted], som indeholder oplysninger om f.eks. defekt lås og skader på bagklap."

Af klagerens e-mail af 7/12 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"… Det skal i denne forbindelse noteres, at der siden hændelsen fortsat er, problemer omkring bagklappen, der ikke låser stabilt og umotiveret åbner. Forhold der klar underbygger argumentet omkring et voldeligt opbrud i forbindelse med hændelsen."

Af e-mailkorrespondance mellem bilproducent og selskab fremgår bl.a.:

"[2/2 2026, selskab]
Kort fortalt omhandler skaden en påstand om, at en [bilmærke, model] (2025) er blevet åbnet (voldeligt opbrud) via bagklappen og derved har vores kunde mistet nogle genstande fra bagagerummet. Vi har fået en udtalelse fra [værksted]. Han kan bekræfte, at der er mærker ved bagklappen (vedhæftet) men vil hverken be eller afkræfte om man derved kan komme ind i bilen.

Vores taksatorafdeling og vores jurister er ikke uenige i, at der er mærker ved bagklappen. Det ses på billederne. Desuden har kunden angiveligt fået udlæst bilen på værkstedet. Jeg har vedhæftet disse udlæsninger.

Vi har derfor udbetalt en erstatning til kunden, idet vi ikke har kunne afvise at bilen har været udsat for jamming og derved har gerningsmanden skaffet sig adgang. Men vi har afvist, at bagklappen er 'voldeligt opbrudt'.

Men ud fra vores egne undersøgelser og ud fra kundens billeder kan vi ikke anerkende, at det kan lade sig gøre, at åbne låsen og derved bagklappen på denne bilmodel. Vi kan simpelthen ikke få vinklen fra mærkerne til at passe med, at det er fysisk muligt at påvirke låsen således, det er muligt at 'brække' den op. Hvis dette er muligt, vil vi mene, at [bilproducent/bilmærke] har et generelt problem!

Idet [del af bilproducent] er vores samarbejdspartner ønsker vi derfor at få et svar på påstanden fra [bilproducent] direkte.

Jeg håber derfor, at du kan være behjælpelig med dette eller du kan forbinde mig til en kontakt.
…
[Bilproducent, 22/4 2026]
Jeg er ikke bekendt med at bagklappen kan åbnes, uden retmæssig nøgle, ud fra skaderne i de vedhæftede billeder.

Som beskrevet i bilens instruktionsbog er hullet til nødåbning et stykke væk fra skaderne.

…
Nødoplåsning af bagklap
…
Fig. 32 Bagklap indvendigt: adgang til nødoplåsningsfunktion
- *Klap bagsædets ryglæn frem…*
- *Tryk armen i pilens retning med en egnet genstand (fx en skruetrækker) for at låse bagklappen op.*

…"

Af e-mail af 19/1 2026 fra værksted til klageren fremgår bl.a.:

"Disse billeder bekræfter at der har været fysisk indtrængen via bagklappen på bilen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"**3.8 Tyveri**
…
Dækning ved forskellige tilfælde af tyveri
…
Tyveri fra aflåste biler, beboelsesvogne og private sø-, luft- og lystfartøjer. Desuden fra beboede campingvogne og telte. Der skal være tydelige tegn på opbrud.

Vi dækker også tyveri fra biler, selvom der ikke er tegn på voldeligt opbrud* af bilens udvendige lås, døre eller vinduer. Vi dækker med op til 8.106 kr. (2024) pr. skade.
…
Ordforklaring
…
Voldeligt opbrud
Voldeligt opbrud vil sige, at der er tydelige tegn på, at tyven har ødelagt låse, døre eller vinduer for at skaffe sig adgang."

Nævnet har fået forelagt fotografier af mærker på bilen.

Ankenævnet *for* Forsikring

14. 105109

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/9 2025, at hun den 8/9 2025 i udlandet fik stjålet kuffert, dokumentmappe, beautyboks og ekstranøgle fra sin parkerede bil. Selskabet har dækket hændelsen over indboforsikringen som tyveri fra bil uden tegn på voldeligt opbrud og har betalt erstatning på 8.502 kr. før selvrisiko. Selskabet har afvist, at selskabet skal anerkende, at der er sket voldeligt opbrud af bilen, og at selskabet skal yde fuld dækning. Klageren ønsker subsidiært, at sagen hjemvises til "fornyet og saglig behandling efter egentlig teknisk undersøgelse og fysisk besigtigelse af bilen".

Klageren har anført, at det formodes, at der er anvendt en kombination af jammer og fysisk indbrud. Bilens hændelseslog dokumenterer flere fejlregistreringer relateret til låsesystemet og adgangskomponenter. Der foreligger tidsmæssig sammenhæng mellem indbruddet og de konstaterede fejl i låsesystemet. Bilen var mindre end 3 måneder gammel. Fejlene opstod først i direkte tilknytning til indbruddet, hvor flere advarselslamper efterfølgende vedvarende lyste, indtil bilen blev repareret. Klageren har anført, at hele bilens låsesystem måtte udskiftes. Klageren har anført, at der er skader på bagklap, kofanger og gummiliste og efterfølgende funktionsfejl i bagklap og låsesystem. Klageren har anført, at det udenlandske politi nævnte jamming som en mulig fremgangsmåde. Det udenlandske politi foretog ikke fysisk undersøgelse af bilen for skader eller opbrudsspor. Det var først ved efterfølgende brug af bilen, at de konkrete mærker og skader blev konstateret. Ifølge det værksted, som foretog fysisk undersøgelse af bilen, foreligger der synlige og fysiske tegn på indbrud via bagklappen. Klageren har anført, at selskabet aldrig har undersøgt bilen fysisk.

Selskabet har anført, at klageren ved anmeldelsen oplyste, at der ikke var synlige opbrudsmærker, og at det var hendes vurdering, at opbruddet var sket ved jamming. Der er ikke nævnt opbrudsmærker i politirapporten. Selskabet har dækket tyveriet ud fra de oplysninger om jamming, som klageren selv har givet. Klageren har ikke dokumenteret, at der er sket tyveri som

følge af voldeligt opbrud af bilen. Klageren fremlagde først billeder af skaden på bilen, efter at klageren var bekendt med, at dækningen var begrænset, når der ikke var tegn på voldeligt opbrud. Mærkerne kan ikke være følger efter et voldeligt opbrud. Der er alene tale om et mærke/ridse på toppen af bagkofangeren og et mærke i en gummiliste, som er i en skæv vinkel i forhold til selve låsemekanismen. Ifølge taksatoren er mellemrummet mellem bagkofanger og nedlukket bagklap 2-3 mm. på en lignende bil, hvorfor der ud fra mærkerne ikke kan være sket en påvirkning af låsen til bagagerummet, som kan have låst bagklappen op. Selskabet har anført, at klageren har fremlagt dokumentation i form af en udtalelse fra en servicemedarbejder og ikke fra "en mekaniker fra værkstedet, der har lavet en teknisk undersøgelse og udtalt sig på et fagligt grundlag".

Det fremgår af udenlandsk politirapport af 8/9 2025, at "We parked the car – [bilmærke og model, nationalitet og registreringsnummer] in front of [hotel og adresse]. The car was parked around 1.30 PM. I received a call around 03.45 PM from the hotel asking if I had placed 3 suitcases in front of the hotel. I said this was not the case and returned to the car immediately. I found the car locked – but opened it only to find all luggage and valuables gone – but the 3 suitcases at the hotel".

Det fremgår af skadesanmeldelse af 9/9 2025, at "4 kufferter i alt med rejsen. 1 kuffert er væk og en stor dokumentmappe væk, samt Beautyboks og Ekstranøgle. Ingen synlig opbrud. Mener Indbrudstyvene har opfanget koden fra bilnøglen og derved fået adgang til bilen. Alle kufferter var i bagagerummet".

Det fremgår af udskrift af 22/10 2025 af bilens hændelseslog, at "Dørelektronik, passagerside (0052 – Dørelektronik, passagerdør) … False … Elektronisk centralelektronik (0009 – Elektronisk centralelektronik (BCM)) … False".

Det fremgår af e-mailkorrespondance mellem klageren og værksted, at "[Værksted, 23/10 2025] I forbindelse med jeres værkstedsbesøg d. 22/10-25 kan vi ikke udelukke at de fejl der

ligger på bilens fejllager ikke stammer fra det biltyveri i oplevet d. 8/9-25. Vi kan se bilen har lagt flere fejl på passagerdøren foran og bagpå. Bilen har også lagt fejl på selve centralelektronikken. Vi kan desværre ikke se tidspunkterne på hvornår bilen har lagt fejlene hvilket gør at vi ikke kan udelukke det stammer fra biltyveriet … [Klageren, 23/10 2025] har du mulighed for at rette at der var tale om indbrud i bil og ikke tyveri af bil. Selskaberne ret rigid. Det vil også være super hvis du i sidste afsnit kunne skrive noget i retning af, at I må tillægge fejlene i relation til indbruddet da der ikke ses konkurrerende forhold … [Værksted, 24/10 2025] I forbindelse med jeres værkstedsbesøg d.22/10-25 kan vi ikke udelukke at de fejl der ligger på bilens fejllager ikke stammer fra det indbrud i oplevet d.8/9-25. Vi kan se bilen har lagt flere fejl på passagerdøren foran og bagpå. Bilen har også lagt fejl på selve centralelektronikken. Hvilket kan have en relation til indbruddet i det tyve har forsøgt jamme eller bryde ind den vej igennem dørene eller bagsmækken. Vi kan desværre ikke se tidspunkterne på hvornår bilen har lagt fejlene hvilket gør at vi ikke kan udelukke det stammer fra indbruddet".

Det fremgår af e-mail af 19/1 2026 fra værksted til klageren, at "Disse billeder bekræfter at der har været fysisk indtrængen via bagklappen på bilen".

Det fremgår af e-mailkorrespondance mellem bilproducent og selskabet, at "[2/2 2026, selskab] Kort fortalt omhandler skaden en påstand om, at en [bilmærke, model] (2025) er blevet åbnet (voldeligt opbrud) via bagklappen og derved har vores kunde mistet nogle genstande fra bagagerummet. Vi har fået en udtalelse fra [værksted]. Han kan bekræfte, at der er mærker ved bagklappen (vedhæftet) men vil hverken be eller afkræfte om man derved kan komme ind i bilen … ud fra vores egne undersøgelser og ud fra kundens billeder kan vi ikke anerkende, at det kan lade sig gøre, at åbne låsen og derved bagklappen på denne bilmodel. Vi kan simpelthen ikke få vinklen fra mærkerne til at passe med, at det er fysisk muligt at påvirke låsen således, det er muligt at 'brække' den op. Idet [del af bilproducent] er vores samarbejdspartner ønsker vi derfor at få et svar på påstanden fra [bilproducent] direkte … [Bilproducent, 22/4 2026] Jeg er ikke bekendt med at bagklappen kan åbnes, uden retmæssig nøgle, ud fra skaderne i de vedhæftede billeder. Som beskrevet i bilens instruktionsbog er hullet til nødåbning et stykke væk fra skaderne". Det fremgår af udklip fra instruktionsbogen, at "Nødoplåsning af bagklap … Bag-

klap indvendigt: adgang til nødoplåsningsfunktion: Klap bagsædets ryglæn frem… Tryk armen i pilens retning med en egnet genstand (fx en skruetrækker) for at låse bagklappen op".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3.8, at forsikringen dækker tyveri fra aflåste biler. Der skal være tydelige tegn på opbrud. Selskabet dækker tyveri fra biler med op til 8.106 kr. (2024) pr. skade, selvom der ikke er tegn på voldeligt opbrud* af bilens udvendige lås, døre eller vinduer. Voldeligt opbrud vil sige, at der er tydelige tegn på, at tyven har ødelagt låse, døre eller vinduer for at skaffe sig adgang.

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

Efter en gennemgang af sagen, herunder sagens fotos, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at tyveriet er sket ved et voldeligt opbrud af bilen. Nævnet finder efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at hjemvise sagen til yderligere sagsoplysning/behandling i selskabet. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at yde fuld dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt, at klageren i skadesanmeldelsen har oplyst, at der ses "ingen synlig opbrud. Mener Indbrudstyvene har opfanget koden fra bilnøglen og derved fået adgang til bilen".
Nævnet har videre lagt vægt på, at fotografierne viser mærker af kosmetiske karakter, som efter nævnets vurdering ikke kan antages at have haft opbrydende karakter. Nævnet henviser til sagerne 99500, 89846, 48626, og 42678.

Nævnet har også lagt vægt, at klagerens e-mails fra værkstedet ikke udgør bevis for årsagssammenhæng mellem mærkerne og tyveriet. Nævnet bemærker, at værkstedet har udtalt, at "I forbindelse med jeres værkstedsbesøg d. 22/10-25 kan vi ikke udelukke at de fejl der ligger på bilens fejllager ikke stammer fra det biltyveri I oplevede d. 8/9-25. Vi kan se bilen har lagt flere fejl på passagerdøren foran og bagpå. Bilen har også lagt fejl på selve centralelektronikken. Vi kan desværre ikke se tidspunkterne på hvornår bilen har lagt fejlene hvilket gør at vi ikke kan

udelukke det stammer fra biltyveriet". Nævnet har henset til selskabets e-mail fra bilproducenten, hvor det fremgår, at hullet til nødåbning af bagklappen sidder et stykke væk fra mærkerne.

Nævnet bemærker, at hvis tyven er kommet ind i bilen ved hjælp af jamming, vil det ikke være et opbrud i forsikringsbetingelsernes forstand, idet der ved voldeligt opbrud forstås, "tydelige tegn på, at tyven har ødelagt låse, døre eller vinduer for at skaffe sig adgang".
Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck