Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. september 2026 blev i sag nr. 105193:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Eir Försäkring v/EasySure Forsikringsformidler A/S
Danmarksvej 26
8660 Skanderborg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 21/1 2026 har klageren bl.a. anført:

> "Den 29.04.2024 blev min bil med registreringsnummer … stjålet. Jeg anmeldte tyveriet til politiet straks, og efter politiets behandling af sagen blev jeg henvist til at kontakte mit forsikringsselskab med henblik på erstatning.
>
> Baggrund og hændelsesforløb
> Jeg købte bilen cirka fire år før tyveriet. Bilen var registreret i min tidligere ægtefælles navn, mens jeg var den faktiske og daglige bruger af bilen. Ved købet fulgte der kun én nøgle med bilen. Denne nøgle kunne ikke låse dørene automatisk, men kunne alene starte bilen samt åbne og låse dørene manuelt. Nøglen var desuden næsten ødelagt. Denne nøgle befinder sig i dag hos forsikringsselskabet. Senere var jeg nødsaget til at få fremstillet en ekstra nøgle, som både kunne starte bilen og låse dørene automatisk. I den forbindelse blev bilens chipkode udskiftet, og den oprindelige nøgle kunne herefter ikke længere starte bilen, men alene åbne og lukke dørene manuelt. I februar 2024 flyttede jeg til forstæderne til [by 2] efter skilsmisse fra min tidligere ægtefælle, som fortsat bor i [by i anden landsdel]. Jeg beholdt bilen, mens hun beholdt resten af indboet. På grund af min forværrede helbredstilstand, mit handicap og mit behov for ganghjælp købte jeg en mindre og ældre bil, som passede bedre til min økonomiske og helbredsmæssige situation. Denne bil var væsentligt billigere i drift og havde en markant lavere grøn ejerafgift sammenlignet med [bilmærke]-bilen, selvom [bilmærke]-bilen var større, renere og teknisk bedre. Da jeg ikke havde mulighed for at benytte to biler samtidigt, valgte jeg at sætte [bilmærke]-bilen til salg. Bilen blev parkeret på en parkeringsplads i [by 1], nærmere bestemt i… -området ved områdets …, hvor jeg har en veninde og kom næsten dagligt. Der blev løbende lagt gyldig ugentlig parkeringsbillet på bilen i overensstemmelse med gældende regler. Bilen blev annonceret til salg via Facebook og andre sociale medier, som jeg ikke længere præcist kan huske. En kvinde kontaktede mig og udtrykte

interesse for at købe bilen, og vi aftalte, at hun skulle komme og besigtige bilen med henblik på køb. Den udbudte salgspris var 33.000 kr., selvom bilens anslåede markedsværdi var omkring 40.000 kr. Bilen var i meget god stand, uden kendte fejl eller mangler, og den var nysynet, hvilket gjorde den nem at sælge inden for kort tid.

Helbredsmæssige forhold og betydning for salget
I perioden op til tyveriet var jeg ramt af flere alvorlige helbredsmæssige problemer. Der var mistanke om …, jeg havde haft …, og jeg havde fortsat betydelige smerter og gener som følge af ... Samtidig gennemgik jeg et … Som følge af disse helbredsmæssige, fysiske og psykiske forhold havde jeg hverken overskud eller mulighed for at indgå i et længerevarende eller kompliceret salgsforløb. Mit fokus var på mit helbred og min behandling – ikke på at opnå den højest mulige salgspris. Af den grund valgte jeg bevidst at fastsætte en lavere salgspris for at sikre et hurtigt og ukompliceret salg. Prisfastsættelsen havde således udelukkende sammenhæng med min helbredstilstand og manglende overskud og har ingen forbindelse til det efterfølgende tyveri af bilen.

Tyveriet og kontakten til forsikringsselskabet
Den 29.04.2024 tog jeg hen til parkeringspladsen for at udskifte parkeringsbilletten og starte bilen, da den havde stået stille i fire dage. Ved ankomsten konstaterede jeg, at bilen var væk, hvorefter jeg straks kontaktede politiet og anmeldte tyveriet. Efterfølgende kontaktede jeg forsikringsselskabet og orienterede dem om hændelsen. I den første samtale med en medarbejder i skadeafdelingen
ved navn … redegjorde jeg for hændelsesforløbet. Det bemærkes i den forbindelse, at en væsentlig del af kommunikationen mellem mig og forsikringsselskabet fandt sted telefonisk. I perioden efter anmeldelsen blev jeg kontaktet meget hyppigt – i praksis næsten dagligt – af forsikringsselskabets medarbejdere, og størstedelen af oplysningerne og forklaringerne blev derfor afgivet mundtligt pr. telefon efter selskabets anmodning. Jeg besvarede loyalt og korrekt alle stillede spørgsmål og havde en berettiget forventning om, at disse oplysninger blev journalført som led i sagsbehandlingen. Det første, jeg blev bedt om, var at indsende bilnøglen samt registreringsattesten med henblik på vurdering af erstatningsberettigelse. Denne tilgang gav mig tidligt indtryk af, at selskabet søgte efter begrundelser for afslag frem for reel behandling med henblik på erstatning. Medarbejderen anmodede desuden om telefonnummeret på min tidligere ægtefælle, da hun var registreret ejer af bilen, på trods af at hendes oplysninger allerede fremgik af forsikringspolicen. Jeg gjorde udtrykkeligt
opmærksom på, at hun ikke behersker dansk og kun forstår sproget meget begrænset. På trods heraf blev hun kontaktet og stillet de samme spørgsmål, selvom hun gentagne gange oplyste, at hun ikke forstod dansk tilstrækkeligt. Alligevel blev hendes udtalelser senere lagt til grund for afgørelsen. Forsikringsselskabet traf herefter afgørelse om afslag på erstatning med henvisning til blandt andet manglende dokumentation for fremstilling af den ekstra nøgle, påståede uoverensstemmelser mellem mine og min tidligere ægtefælles oplysninger samt en vurdering foretaget af en sagkyndig om, at nøglerne ikke stemte overens.

Det blev samtidig anført, at alle bilens dokumenter, herunder instruktionsbog, service- og reparationsbog samt øvrige papirer, var opbevaret i den stjålne bil. Da jeg senere blev bedt om at fremsende kvittering for nøglefremstillingen, forklarede jeg, at nøglen var fremstillet for cirka fire år siden under mit ophold i [anden landsdel], og at jeg ikke længere kan huske navnet eller adressen på værkstedet. Alle bilens dokumenter befandt sig desuden i bilen på tidspunktet for tyveriet. Det bemærkes i den forbindelse, at der ikke foreligger nogen retlig forpligtelse til at opbevare kvitteringer for nøglefremstilling i en årrække, særligt ikke når der er forløbet flere år, og når dokumen-

terne har befundet sig i det stjålne køretøj. Jeg har givet alle korrekte oplysninger og indsendt al den dokumentation, jeg havde til rådighed. Manglende kvittering skyldes udelukkende tidens forløb, min helbredstilstand og det forhold, at dokumenterne lå i den stjålne bil. Disse forhold blev imidlertid ikke tillagt vægt. Jeg afviser på det kraftigste enhver indirekte antydning af, at jeg skulle have medvirket til tyveriet. Jeg er …, har ingen straffeattest og indtager ikke ulovlige stoffer. Mine eneste registrerede forhold er parkeringsafgifter og enkelte mindre hastighedsovertrædelser. Dokumentation for, at jeg ikke har nogen straffeattest, vedlægges. Forsikringsselskabets antagelse om, at der burde have været knust glas i forbindelse med tyveriet, er ligeledes forkert, idet der findes adskillige
kendte metoder til biltyveri uden rudeknusning. Det bemærkes endvidere, at forsikringsselskabet i den indledende korrespondance har anført et forkert registreringsnummer på det forsikrede køretøj, hvilket først blev korrigeret senere i sagsforløbet. Dette rejser berettiget tvivl om grundigheden og kvaliteten af sagsbehandlingen. Forklaring på forsinkelsen (ændret). Mellem min første indsigelse og indsendelsen af nærværende klage har jeg været ramt af alvorlige og langvarige helbredsmæssige samt personlige forhold, som fortsat påvirker mig. Disse forhold har reelt begrænset min
evne til at koncentrere mig og varetage de efterfølgende administrative og klagemæssige procedurer vedrørende sagen. I denne periode var mit fokus nødvendigvis rettet mod mit helbred og min behandling. Relevant dokumentation vedlægges.

På grund af mit alvorlige sygdomsforløb og min manglende mulighed for selv at varetage sagen i denne periode, gav jeg min [barn], fuldmagt til at indgive indsigelse over forsikringsselskabets afgørelse på mine vegne. Indsigelsen blev indgivet den 26. juni 2025.

Påstand
På denne baggrund finder jeg forsikringsselskabets afgørelse om afslag på erstatning urimelig og uretfærdig. Jeg anmoder derfor Ankenævnet for Forsikring om at genoptage og revurdere sagen med henblik på at træffe en retfærdig afgørelse i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og gældende lovgivning.

VIGTIG BEMÆRKNING
Derudover har jeg anmodet forsikringsselskabet om aktindsigt i den fulde kommunikation mellem selskabet og min tidligere ægtefælle i forbindelse med denne sag. Denne anmodning blev afvist. Jeg er overbevist om, at min tidligere ægtefælle ikke har afgivet urigtige eller vildledende oplysninger. Hun har selv oplyst, at hun ikke behersker det danske sprog og derfor kun i begrænset omfang har kunnet føre samtale på dansk. Hun har efter bedste evne afgivet de samme faktiske oplysninger om hændelsesforløbet, som jeg selv har oplyst til forsikringsselskabet. På denne baggrund stiller jeg alvorlige spørgsmålstegn ved forsikringsselskabets sagsbehandling, neutralitet og objektivitet, idet jeg har en begrundet mistanke om, at oplysninger er blevet fortolket eller fremstillet på en måde, der har haft til formål at afslå erstatning frem for at foretage en loyal, saglig og objektiv vurdering af sagen.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker, at selskabet genoptager sagen og udbetaler erstatning for det stjålne køretøj i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne."

Selskabet har den 27/2 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører dækning for tyveri af bil med registreringsnummer …, hvor Selskabet har vurderet, at Klager ikke har løftet bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettiget skade, og at der således ikke kan udbetales erstatning for det anmeldte biltyveri.

Der var på skadetidspunktet tegnet bilforsikring med kaskodækning for den pågældende bil hos Selskabet på gældende forsikringsbetingelser, jf. bilag 1.

Indledende bemærkning om Selskabets bilag og dubletdokumenter
Selskabet skal indledningsvis bemærke, at der med høringssvaret er vedlagt PDF-bilag, som helt eller delvist gengiver den samme mailkorrespondance, som fremgår af Klagers bilag i form af billedfiler.

Baggrunden herfor er, at Klagers bilag er dokumenteret ved skærmbilleder, hvor enkelte billeder alene gengiver udsnit af mailkorrespondancen. Flere af billederne fremstår med formateringsmæssige udfordringer, så den fulde mailtekst ikke fremgår, ligesom det kan være vanskeligt entydigt at identificere, hvilke billeder der tilsammen udgør én samlet mailkorrespondance.

For at sikre en klar og sammenhængende dokumentation har Selskabet derfor valgt at vedlægge den samlede mailkorrespondance i PDF-format, uanset at der kan være et vist overlap med de allerede fremlagte bilag. Dette er sket af hensyn til Ankenævnets sags- og dokumentgennemgang, som efter Selskabets opfattelse herved lettes og systematiseres.

Selskabet håber på Ankenævnets forståelse herfor.

Sagens begrundelse
Selskabet henviser i det hele til skadeafgørelse af 12.06.2025, jf. Bilag 2, klagebehandling med klagesvar af henholdsvis 23.06.2025 og 04.07.2025, jf. Bilag 3, samt afvist genoptagelse af klagebehandling af 12.01.2026, jf. Bilag 4. Heri fremgår Selskabets vurdering af sagens omstændigheder, de forsikringsretlige forhold, herunder Selskabets stillingtagen til Klagers bevisbyrde.

Der er i klagekorrespondancen redegjort for forholdene vedrørende antallet af bilnøgler og divergerende forklaringer herom; undersøgelse af bilnøglerne; de sproglige forhold herunder nødvendigheden af tolk; og endeligt bevisbyrdekravene.

<u>Nøgleforholdene</u>
Som led i skadebehandlingen har Selskabet anmodet om oplysninger om antallet af bilnøgler samt disses funktion med henblik på at vurdere, om sikrede har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt, jf. Forsikringsaftalelovens § 52, stk. 1 (Bilag 5), herunder om bilen har været behørigt sikret i tilfælde af bortkomst eller kopiering af nøgler.

Under skadeforløbet er der afgivet indbyrdes modstridende og skiftende oplysninger fra Klager og Ejer om antallet af nøgler ved købet, om der er fremstillet kopier, samt om nøglernes funktionalitet – herunder om begge nøgler kunne starte bilen. Der henvises til telefonnotater af 01.05.2025 mellem Klager og Selskabet; 03.06.2025 mellem Klager og Selskabet; 04.06.2025 mellem Ejer og Selskabet; samt 12.06.2025 mellem Klager og Selskabet, jf. Bilag 6.

De to indsendte nøgler er undersøgt og udlæst af [virksomhed 1]. Undersøgelsen viser, at nøgleprofilerne er forskellige, idet både Bitting-numre (udskæringer i nøglebladet) og Codenumre (nøg-

lekode i [bilproducents] database) er forskellige fra hinanden. Nøglerne kan derfor hverken mekanisk eller elektronisk tilhøre samme bil eller låsesystem, jf. Bilag 7. Dette er uafhængigt bekræftet af Selskabets eksterne taksator fra [ekstern taksator], som ligeledes har konstateret, at nøglebladenes forløb er forskellige, jf. Bilag 8. Fotodokumentation af nøglebladene er vedlagt som Bilag 9.
At der foreligger to nøgler, som efter teknisk undersøgelse ikke kan henføres til samme bil, sammenholdt med de skiftende og modstridende forklaringer om nøgleforholdene, giver anledning til væsentlig usikkerhed om nøglehåndteringen og dermed om betingelserne for dækning af det anmeldte tyveri er opfyldt. Dette forhold og nærmere beskrivelse af de modstridende og skiftende oplysninger er ligeledes afdækket overfor Klager, Ejer og Klager [barn] i henholdsvis Bilag 2 og 3.

Bevisbyrdekravene
Det følger af Forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1 (Bilag 5), at det påhviler Klager som skadelidt at godtgøre såvel rigtigheden som størrelsen af sit erstatningskrav, herunder at der foreligger en dækningsberettiget skade - i nærværende sag et dækningsberettiget biltyveri.

Som anført ovenfor foreligger der modstridende og skiftende forklaringer vedrørende nøgleforholdene, ligesom de objektive tekniske undersøgelser ikke understøtter de afgivne oplysninger.

Selskabet gør gældende, at Klagers bevisbyrdekrav skærpes ved sådanne uoverensstemmelser mellem forklaringer og objektive fund. Dette skærpede bevisbyrdekrav stemmer overens med praksis fra Ankenævnet for Forsikring. I kendelse nr. 99.919 (Bilag 10), der ligeledes vedrørte biltyveri med uoverensstemmelse mellem skadelidtes forklaring og nøgleudlæsning, fandt Ankenævnet, at klager ikke havde løftet den skærpede bevisbyrde, og selskabet fik medhold i at afvise dækning.

Selskabet fastholder således, at der i nærværende sag foreligger skærpet bevisbyrde for at der er tale om en dækningsberettiget skade; og at denne bevisbyrde ikke er løftet, jf. Forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1, hvorfor Selskabet er berettiget til at afvise erstatning, jf. Forsikringsaftalelovens § 21, stk. 2, jf. § 22, stk. 2.

Skadesagsbehandlingen, herunder de sproglige forhold
Klager har anført, at dialogen mellem Selskabet og Ejer uden anvendelse af tolk har medført misforståelser, og at Ejer ikke har afgivet urigtige eller vildledende oplysninger.

Selskabet kan hertil henholde sig til det i Bilag 3 anførte og bemærker, at skadebehandleren var opmærksom på, at Ejer ikke taler flydende dansk, og derfor har taget højde herfor i dialogen med Ejer. Telefonsamtalerne med Ejer forløb uden sproglige vanskeligheder, og Ejerens udsagn blev løbende gentaget og bekræftet for at sikre korrekt forståelse. Ejer blev desuden gjort opmærksom på uoverensstemmelser mellem hendes og Klagers forklaringer, men fastholdt sin egen forklaring. Der er på intet tidspunkt under skadebehandlingen fremsat ønske om tolk fra hverken Ejer, Klager eller deres [barn]. Der henvises i det hele ligeledes til telefonnotaterne som dokumentation herfor, jf. Bilag 6.

For så vidt angår bemærkningen om, at skaden indledningsvis var registreret på et forkert registreringsnummer, bemærker Selskabet, at dette blev beklaget og korrigeret, da fejlen blev konstateret. Den 3. juni blev sagen overført til korrekt registreringsnummer i forbindelse med den videre behandling og efter udløbet af den afventede periode for eventuel genfinding af bilen. Den admi-

nistrative fejl har ikke haft betydning for sagens materielle behandling og giver ikke grundlag for at anfægte kvaliteten eller grundigheden af skadebehandlingen.

Selskabet fastholder således, at sagsbehandlingen, herunder den sproglige håndtering, er sket forsvarligt og i overensstemmelse med gældende interne forretningsgange.

7. 105193

Klagers anmodning om aktindsigt
Klager har anført, at han har anmodet om aktindsigt i den fulde kommunikation mellem Selskabet og Ejer, og at denne anmodning skulle være blevet afvist.

Selskabet kan ikke genkende dette. En sådan anmodning fremgår hverken af Selskabets sagsakter eller af den registrerede korrespondance i sagen, ligesom den heller ikke fremgår af de bilag, Klager har indsendt til Ankenævnet.

Klagers helbredsmæssige og strafferetlige forhold
Klager har i sin henvendelse redegjort for sine helbredsmæssige og strafferetlige forhold, herunder anført, at sygdom har haft betydning for hans mulighed for at deltage i sagsbehandlingen, hvorfor han har meddelt fuldmagt til sin [barn]. De strafferetlige forhold er desuden fremhævet med henblik på at godtgøre, at han ikke direkte eller indirekte har medvirket til det anmeldte tyveri.

Disse forhold har imidlertid ikke haft betydning for Selskabets vurdering af sagen og er derfor ikke inddraget i afgørelsesgrundlaget. Sagen er udelukkende behandlet på baggrund af gældende forsikringsbetingelser, relevant lovgivning samt de foreliggende sagsakter og den fremlagte dokumentation.

Konklusion
På baggrund af sagens samlede oplysninger fastholder Selskabet, at Klager ikke har dokumenteret, at der foreligger en dækningsberettiget skade, og dermed heller ikke har løftet bevisbyrden for sit erstatningskrav. Selskabet har derfor været berettiget til at afvise dækning for det anmeldte biltyveri.

Såfremt Ankenævnet måtte finde, at Klager har løftet bevisbyrden for, at der foreligger en dækningsberettiget skade, gør Selskabet gældende, at spørgsmålet om opgørelse og fastsættelse af en eventuel kontanterstatning bør hjemvises til behandling hos Selskabet, idet Selskabet ikke har truffet afgørelse herom endnu."

Klageren har i meddelelse af 26/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"1. Ved købet af bilen var den gamle nøgle beskadiget, men den kunne starte bilen, dog kunne den ikke låse eller oplåse dørene automatisk, men kun manuelt.

2. Der blev lavet en ny programmeret nøgle, som kan starte bilen og låse samt oplåse automatisk med fjernbetjening.

3. Teknikeren, som programmerede den nye nøgle, forklarede, at den gamle nøgle efter programmeringen kun kan låse og oplåse manuelt, og årsagen er, at dørlåsene aldrig blev udskiftet, og derfor forblev låsecylinderen den samme.

4. På den baggrund er det logisk, at den gamle nøgle kan indsættes i dørlåsen og åbne bilen manuelt, selv hvis den ikke længere kan starte bilen eller fungere med fjernbetjening.

5. Af denne grund gør jeg indsigelse mod forsikringsselskabets konklusion, som er baseret på en ikke-uvildig teknisk rapport, som jeg ikke har modtaget nogen kopi af, og jeg anmoder om, at beg-

ge nøgler sendes til Ankenævnet med henblik på visuel gennemgang for at fastslå, at den gamle nøgle er beskadiget, samt at de sendes til en uvildig tekniker til teknisk undersøgelse. Jeg erklærer mig desuden villig til at betale omkostningerne ved den uvildige tekniske undersøgelse, hvis mine oplysninger viser sig ikke at være korrekte, for at vise min gode tro og sikre en objektiv teknisk vurdering.

6. Der er stor sandsynlighed for misforståelser eller ændringer i samtalens indhold, da min eks-ægtefælle ikke behersker dansk tilstrækkeligt.

7. Under telefonsamtalen nævnte min eks-ægtefælle seks eller syv gange, at hun var 'dårlig til dansk', eller at hun ikke forstod spørgsmålet.

8. På trods heraf insisterede forsikringsmedarbejderen på at fortsætte samtalen uden at stille en autoriseret tolk til rådighed.

9. Forsikringsmedarbejderen fortsatte med at stille spørgsmål, selv om min eksægtefælle ikke forstod dem, og det er uklart, hvordan der blev draget konklusioner om nøglerne, da spørgsmålene ikke blev forstået, og det derfor ikke er rimeligt at anvende svarene som grundlag for tekniske eller juridiske konklusioner.

10. Forsikringsselskabet har ikke fremlagt dokumentation for samtalens korrekthed, såsom brug af autoriseret tolk eller en lydoptagelse, som kan verificere, hvad der faktisk blev sagt.

11. Der findes ikke noget underskrevet dokument fra min eks-ægtefælle, som bekræfter det, der er blevet tillagt hende.

12. Derfor kan samtalen ikke anvendes som juridisk bevis, da den er baseret på sproglige misforståelser eller fordrejede konklusioner med henblik på at undgå erstatning, uden nogen officiel dokumentation eller optagelse af samtalen foretaget af medarbejderen for at sikre undersøgelsens integritet eller som bevis for hændelsen.

13. At forsikringsmedarbejderen fortsatte samtalen, selv om min eks-ægtefælle gentagne gange oplyste, at hun var 'dårlig til dansk', må anses for uprofessionelt og uetisk, idet man bør respektere, når en person oplyser, at vedkommende ikke behersker sproget, og der ikke er nogen forpligtelse til at besvare spørgsmål, som ikke forstås. Samtalen burde være blevet afbrudt, eller der burde være stillet en tolk til rådighed for at sikre korrekt forståelse.

14. Der findes et vidne, som kan bekræfte forholdene omkring bilens tilstedeværelse før den forsvandt. Vidnet bekræfter, at bilen stod parkeret på stedet før tyveriet, hvilket understøtter, at bilen var til stede og ikke blev efterladt. En kopi af vidneerklæringen vedlægges, og I er velkomne til at kontakte vidnet.

15. Jeg modtog en parkeringsafgift fra … dateret 23-01-2025 i samme område, hvor bilen forsvandt, og jeg har betalt den. Dokumentation for betaling vedlægges som understøttende bevis. Afgiften stammer fra januar 2025, cirka fire måneder før tyveriet, hvilket understøtter, at bilen jævnligt befandt sig i området. Dette oplyste jeg også til politiet.

16. Forsikringsselskabet har oplyst, at afslaget også bygger på den såkaldte 'bevisbyrde'. Jeg blev imidlertid kun spurgt om nøglerne og ikke om selve tyveriet eller de omstændigheder, der omgav hændelsen. Der blev heller ikke anmodet om yderligere oplysninger fra min side. Eventuelle overvågningskameraer eller fysiske beviser er politiets ansvarsområde, og forsikringsselskabet kan anmode om disse.

Efter min viden er politiet ikke blevet kontaktet, og der er ikke sendt en repræsentant til stedet for at undersøge forholdene. Dette udgør en utilstrækkelig undersøgelse, idet ansvaret for at klarlægge disse forhold ikke alene kan pålægges mig, især når 'bevisbyrden' anvendes som begrundelse for afslag.

Bemærkning – meget vigtig:
Jeg er sikker på, at de nøgler, der fremgår af billedet, ikke er mine, og at den ene nøgle ikke tilhører mig. Den originale nøgle, som jeg havde, var beskadiget, og nøglebladet var også knækket samt løst og ikke fast. Derudover var det en klapnøgle (flip-nøgle) med trykknap, hvor nøglebladet foldes ud.

De nøgler, der vises på billedet, er derimod faste nøgler uden denne funktion, og nøglebladet er ikke beskadiget. Dette viser en tydelig forskel i nøgletypen og rejser alvorlig tvivl om, hvorvidt de undersøgte nøgler overhovedet tilhører min bil.

Da nøglen var beskadiget, fastgjorde jeg begge nøgler sammen med gennemsigtig tape, og jeg tapede dem også fast på bilens registreringsattest. Herefter lagde jeg dem i en vandtæt postkuvert og sendte dem med anbefalet post, som afleveres fra hånd til hånd. Jeg orienterede desuden medarbejderen om dette i forbindelse med afsendelsen.

På baggrund af ovenstående anmoder jeg om, at afslaget på erstatning genovervejes, og jeg anmoder om en uafhængig og uvildig undersøgelse af nøglerne samt en gennemgang af de anførte forhold. Jeg bekræfter samtidig min fulde samarbejdsvilje i forhold til enhver yderligere undersøgelse med henblik på at klarlægge sagen."

Selskabet har i brev af 14/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers bemærkninger pkt. 1-5 & 'Bemærkning – meget vigtigt' angående nøgleforholdende
Selskabet henviser i det hele til allerede fremsendt høringssvar og bilag for så vidt angår nøgleforholdene i nærværende sag.

Selskabet bemærker indledningsvist, at Klager ikke har fremlagt dokumentation til støtte for de bemærkninger, der er fremsat under pkt. 3. Disse synes i det væsentlige at bero på Klagers egen erindring. I den forbindelse bemærkes, at Klager i tidligere korrespondance har oplyst, at nøgleomkodning fandt sted to år før biltyveriet, jf. Bilag 3 sidst på side 8, hvilket efter Selskabets opfattelse giver anledning til en vis usikkerhed om erindringens præcision.

Selskabet bestrider Klagers indsigelse om, at den tekniske rapport vedrørende undersøgelsen af nøglerne ikke er uvildig. Selskabet gør gældende, at enhver tvivl om uvildigheden bør afvises idet der er indhentet rapport fra [virksomhed 1] samt besigtigelse af [ekstern taksator]. Det fremhæves, at begge uafhængige aktører er nået frem til enslydende konklusioner, jf. Bilag 7 og 8.

Selskabet finder herudover ikke, at en yderligere teknisk undersøgelse ved en tredje aktør vil kunne tilføre sagen nye oplysninger ud over det allerede fremlagte. Såfremt Ankenævnet måtte finde, at der er behov for yderligere teknisk undersøgelse, anmoder Selskabet om at blive inddraget i udvælgelsen af den pågældende sagkyndige. Selskabet gør samtidig gældende, at Klager bør afholde omkostningerne hertil uanset undersøgelsens udfald, idet Selskabet anser sagen for tilstrækkeligt oplyst på det foreliggende grundlag.

Vedrørende Klagers anmodninger under pkt. 4 bemærkes, at fremsendelse af bilnøgler til Ankenævnet kan ske efter anmodning fra Ankenævnet.

Selskabet bestrider endvidere Klagers påstand om, at de afbillede nøgler ikke tilhører Klager. Selskabet arkiverer nøgler og registreringsattest straks efter modtagelse. De fremsendte billeder, jf. Bilag 9, svarer til de modtagne nøgler. Selskabet har gennemgået samtlige arkiverede nøgler og kan bekræfte, at der ikke er andre [bilmærke]-nøgler i Selskabets besiddelse.

Det bemærkes endvidere, at nøglerne blev fremsendt som pakke til … Pakkeshop, hvor en medarbejder skulle afhente pakken, hvilket ikke stemmer overens med Klagers bemærkninger om fremsendelse som anbefalet brev med direkte overlevering til Selskabet. Der er fremlagt nyt bilag med tilhørende korrespondance herom, jf. Bilag 11. Af denne mailkorrespondance fremgår at pakken med nøgler og registreringsattest blev afhentet fra pakkeshoppen den 8. maj 2025. Herefter blev nøglerne udlæst af [virksomhed 1] den 2. juni 2025, jf. Bilag 7, og efterfølgende fysisk besigtiget den 12. juni 2025, jf. Bilag 8.

På denne baggrund finder Selskabet, at Klagers bemærkninger vedrørende hændelsesforløbet og de afbillede nøgler ikke kan lægges til grund, idet der foreligger uoverensstemmelse med de dokumenterede oplysninger i sagen vedrørende fremsendelse, modtagelse og håndtering af nøglerne, herunder spørgsmålet om, hvorvidt de undersøgte nøgler tilhører Klager.

<u>Klagers bemærkninger 6-13 angående sagens sproglige forhold</u>
Klagers bemærkninger giver ikke anledning til yderligere fra Selskabet, og der henvises derfor til tidligere høringssvar og fremsendte bilag for så vidt angår sagens sproglige forhold.

<u>Klagers bemærkninger 14-15 angående bilag til dokumentation for parkering i [by 1]</u>
Vedrørende den fremlagte dokumentation for, at bilen skulle have været parkeret i [by 1], bemærker Selskabet, at det ikke er dette forhold, der anfægtes i sagen. Selskabet bestrider således ikke, hvorvidt bilen har været parkeret eller efterladt på et givent sted på et bestemt tidspunkt, idet dette ikke anses for afgørende for vurderingen af, om der foreligger en dækningsberettiget skade.

Selskabet fastholder derimod, at Klager ikke har løftet bevisbyrden for, at der er indtrådt en dækningsberettiget skade, hvilket blandt andet skyldes modstridende og skiftende forklaringer vedrørende nøgleforholdene samt resultaterne af de objektive tekniske undersøgelser. Dette medfører efter Selskabets opfattelse et skærpet beviskrav, jf. kendelse nr. 99.919 (bilag 10).

Det fremlagte skærmbillede af betaling til … dokumenterer ikke nærmere, hvad betalingen vedrører, herunder hvilken bil, område eller det præcise tidspunkt for parkeringen.

Vidneerklæringen samt fremlagte skærmbillede vedrører således ikke de forhold, som Selskabet anfægter, og giver derfor ikke anledning til yderligere bemærkninger.

Klagers bemærkninger pkt. 16 angående sagsbehandlingen i øvrigt
Klagers bemærkninger giver ikke anledning til yderligere fra Selskabet, og der henvises derfor i det til tidligere høringssvar og fremsendte bilag for så vidt angår de sproglige forhold i skadebehandlingen.

Konklusion
På baggrund af Klagers seneste bemærkninger samt den yderligere fremlagte dokumentation finder Selskabet ikke grundlag for at ændre sin vurdering af sagens omstændigheder. Selskabet fastholder således sin tidligere afgørelse om at afvise dækning, idet Klager ikke har dokumenteret, at der foreligger en dækningsberettiget skade, og dermed ikke har løftet bevisbyrden for sit erstatningskrav.

Selskabet afventer herefter Ankenævnets afgørelse og står naturligvis til rådighed for eventuelle supplerende oplysninger."

Klageren har i meddelelse af 15/4 2026 bl.a. anført:

"1. Bevisbyrde
Jeg har som skadelidt anmeldt tyveriet af bilen og af givet en klar forklaring om hændelsen.

Det påhviler ikke mig at bevise gerningsmandens identitet eller den præcise fremgangsmåde ved tyveriet.

Bevisbyrden ligger hos forsikringsselskabet, som skal dokumentere, at hændelsen ikke har fundet sted, eller at betingelserne for afslag er opfyldt.

Forsikringsselskabet har ikke fremlagt direkte bevis for, at tyveriet ikke har fundet sted, men har alene baseret sin vurdering på en begrænset teknisk analyse.

Jeg vedlægger desuden supplerende dokumentation, herunder en vidneerklæring, som bekræfter bilens tilstedeværelse på det sted, hvor den blev stjålet, samt en parkeringsafgift (…), som dokumenterer bilens tilstedeværelse i samme område.

Dette understøtter hændelsesforløbet og min forklarings troværdighed med hensyn til sted og tidspunkt.

På den baggrund mener jeg, at jeg har fremlagt tilstrækkelig og rimelig dokumentation for hændelsen.

Jeg kan ikke pålægges at bevise forhold, der ligger uden for min kontrol, såsom at identificere gerningsmanden eller fremskaffe en tilståelse.

2. Svaghed ved vurderingen af nøglerne
Forsikringsselskabets afgørelse er i høj grad baseret på en teknisk vurdering af bilnøglerne.

Denne vurdering udgør ikke et endeligt bevis for, at tyveriet ikke har fundet sted, men er en teknisk fortolkning, som kan være fejlbehæftet.

Der foreligger ingen direkte dokumentation, som afviser, at bilen er blevet stjålet.

3. Uoverensstemmelse med min personlige observation
Jeg har personligt overværet, at en ny nøgle blev kopieret og programmeret til bilen ved brug af computerudstyr. Denne proces fandt sted direkte foran mig. Indholdet i den tekniske rapport stemmer ikke overens med mine faktiske observationer.

Indholdet i den tekniske rapport stemmer ikke overens med mine faktiske observationer. En direkte observation kan ikke tilsidesættes til fordel for en teknisk vurdering, som der er tvivl om.

4. Tvivl om den tekniske ekspertises kompetence ([firma 1])
Den virksomhed, der har foretaget vurderingen af nøglerne, fremstår ikke som specialiseret i [bilmærke].

Deres hjemmeside viser nøgler til andre bilmærker uden tydelig reference til [bilmærke].

Dette rejser tvivl om deres faglige kompetence i forhold til netop denne biltype.

Dette svækker troværdigheden af den rapport, der er lagt til grund.

Jeg vedlægger billeder fra [firma 1's] hjemmeside som dokumentation for, at der ikke fremgår tydelig ekspertise i [bilmærke]-nøgler.

Dette understøtter min opfattelse af, at den tekniske vurdering mangler den nødvendige specialiserede ekspertise.

5. Afvisning af uafhængig tredjepartsvurdering
Jeg har anmodet om, at nøglerne undersøges af en uafhængig og neutral tredjepart.

Jeg har foreslået, at undersøgelsen foretages hos en af de mange [bilmærke]-virksomheder i Danmark.

Forsikringsselskabet har afvist denne anmodning uden tilstrækkelig begrundelse.

Denne afvisning rejser tvivl om tilliden til deres egen vurdering.

Hvis deres konklusion er korrekt, bør der ikke være nogen hindring for en uafhængig undersøgelse.

Jeg fastholder fortsat mit krav om en sådan uafhængig vurdering.

Dette udgør mit væsentligste bevis for korrekt vurdering af nøglernes tilstand.

Især fordi forsikringsselskabet har baseret afslaget på dette forhold.

6. Afvisning af at sende nøglerne til Ankenævnet
Forsikringsselskabet har ikke accepteret at fremsende nøglerne til Ankenævnet til uafhængig vurdering.

Dette forhindrer en neutral vurdering af beviserne.

Dette svækker gennemsigtigheden i sagen og rejser tvivl om undersøgelsens objektivitet.

7. Forhold vedrørende samtalen med den registrerede ejer Jeg er sikker på, at min tidligere ægtefælles udtalelser ikke svarer til det, der er gengivet i forsikringsselskabets referat.

Dette skyldes en klar sproglig barriere, da hun ikke behersker dansk tilstrækkeligt.

Der blev ikke stillet en tolk til rådighed under samtalen.

Jeg har derfor anmodet om dokumentation for samtalens indhold.

Jeg har specifikt anmodet om enten lydoptagelse eller dokumentation fra en tilstedeværende tolk.

Der er ikke fremlagt nogen dokumentation for samtalens indhold.

Derfor kan denne oplysning ikke anses som et gyldigt grundlag for afslag på erstatning.

8. Hurtig afgørelse
Den tekniske rapport blev fremsendt den 03-06-2025.

Afslaget blev truffet den 12-06-2025.

Denne korte periode rejser tvivl om, hvorvidt der er foretaget en grundig og fyldestgørende vurdering af sagen.

9. Manglende uafhængighed i vurderingen
Forsikringsselskabet har alene anvendt parter, som de selv har valgt.

Der er ikke inddraget en fuldstændig uafhængig instans.

Forsøg på at få en neutral vurdering er blevet afvist.

Dette svækker undersøgelsens objektivitet.

10. Samlet vurdering
Der foreligger en klar uoverensstemmelse mellem:
Mine direkte observationer

Den tekniske rapport

Ikke-dokumenterede oplysninger

Der findes ingen af gørende dokumentation, som afviser, at tyveriet har fundet sted.

> En uafhængig vurdering er blevet afvist uden saglig begrundelse.
>
> Jeg anmoder derfor om, at sagen genvurderes af en uafhængig og neutral ekspert. …"

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 1/5 2025 fremgår bl.a.:

> "FT oplyser at han parkerer ved [adresse] på hans eks. kærestes p-tilladelse, da FT ikke selv har en gyldig tilladelse. FT oplyser at han ikke benytter den bil så ofte, da FT har købt ny og har denne til salg. FT parkerer bilen den 15 eller 16. april på [adresse]. den 19 el 20. er FT nede og starte bilen så batteri ikke går dødt til evt. salg/ fremvisning. Den 28. Skændes FT med ekskæreste og da FT vil flytte bilen den 29. er den væk. FT ved ikke om der er overvågning på stedet. FT har anmeldt til PO men ikke hørt noget ti l sagen. FT har købt bilen med 1 nøgle og oplyser bilen var gammel og bare kun havde en nøgle tilbage. FT oplyser nøglen gik i stykke og FT fik derfor lavet kopi, så FT har den ødelagte nøgle og kopi. FT har regatt. og jeg oplyser at nøgler og reg. att skal sendes til mig med post og FT skal undersøge om der er overvågning på stedet. Jeg spørger hvad bilen lavede på [landsdel] og FT oplyser han ikke længere bor i [by] men på [adresse i anden by]. FT har ekskærestens mand mistænkt for tyveri, da FT tidligere har haft problemer med ham. Jeg oplyser at fra vi har modtaget alle oplysninger til sagen, skal vi afventer i 4 uger om bilen dukker op. Oplyst vi også skal bruge PORA. Jeg har oplyst at jeg først kontakter FT igen den 29. maj."

Af selskabets telefonnotat af 3/6 2025 fremgår bl.a.:

> "Vi taler om sagen FT oplyser at han ikke har hørt fra PO. Jeg spørger om ekskone (ejer) har hørt fra PO? Det afviser FT. Jeg spørger om ekskæreste har hørt fra PO eller set bilen siden? Det afviser FT også. Jeg oplyser at alt info skal sendes til TAKS som skal lave opgørelse. Herefter skal vi aftale kontanterstatning med EJER. Jeg spørger om ekskæreste eller ekskone havde ekstra nøgle til bilen og dette afviser FT. Jeg spørger ind til kopi af nøglen som FT fik lavet. FT oplyser han købte bilen med en nøgle og denne var dårlig. FT oplyser at nøglen kunne åbne bilen når man manuel låste op. Derfor valgte FT at få lavet en kopi/omkodning. Jeg spørger om FT fik skiftet lås i den forbindelse og det afviser FT. Jeg spørger om begge nøgler kan starte bilen og det bekræfter FT. Jeg oplyser at nøglerne er blevet udlæst og nøglerne er helt forskellige i bladet. Det mener FT ikke. Jeg oplyser at det ikke giver mening for mig at FT kan starte bilen med 2 forskellige nøgler. FT bliver ved med at tale om åbning af dør og ændre forklaring til at den nye nøgle kan starte bilen mens den gamle kun kan åbne dør. Jeg spørger hvordan FT er kørt fra sælgeren hvis nøglen ikke kan starte bilen? FT oplyser han ikke har fået kaffe og ikke kan tale med mig om alt det her før han har fået kaffe. Jeg oplyser at jeg skal have telefonnummer til ejer af bilen. FT oplyser at ejeren ikke kan tale dansk. Jeg oplyser at ejer må finde nogen som kan hjælpe, da kontanterstatning skal aftales med ejeren. FT vil ringe tilbage senere."

Af e-mail af 3/6 2025 fra virksomhed 1 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Hermed udlæsning af nøglen på vores maskine. Vi kan ud fra denne udlæsning udlede at selve nøgleprofilen ikke er den samme på begge nøgler dette kan ses i feltet Bitting og Code – Code repræsenterer nøgle koden som [bilproducent/bilmærke] har i deres database og Bitting repræsenterer skæret/højderne i profilen

Disse er ikke de samme - kort betyder det at nøglerne ikke vil passe i samme lås.

Derudover er begge transpondere i nøglerne låst (kodet/parret med et unikt id til en bil) og det er meget usandsynligt at disse høre til samme bil da nøglen skal drejes i tændingen ved kodningen af nøgle."

Af selskabets telefonnotat af 4/6 2025 fremgår bl.a.:

"Ejer oplyser hun sidst har set bilen for 4 mdr. siden, da den er sat til salg og eksmand står for salget (Fl) EJER oplyser at der er 2 nøgler til bilen. FT er dog lidt i tvivl om der kun er 1 nøgle, men mener der er 2. EJER oplyser igen at der er 2 nøgler til bilen og jeg forklarer at jeg har fået 2 nøgler tilsendt. Jeg spørger, hvorfor bilen er til salg og EJER oplyser hun bare gerne vil have en ny bil. Jeg spørger om ejer kender sælgeren som bilen blev købt af? Det gør ejer ikke. Jeg spørger om bilen fejlede noget? Ejer oplyser at det eneste de har betalt for købet, er nye dæk for 3.000 til 5.000 kr. Jeg spørger hvem der betalte og EJER oplyser at både EJER og FT betalte for dette. Jeg spørger om bilen ellers har været på værksted og det afviser EJER. Jeg spørger om EJER selv har en nøgle til bilen, men dette afvises. Jeg spørger om EJER har fået lavet flere nøgler til bilen og det afviser EJER. Jeg spørger om de har fået lavet en kopi af nøglerne? Dette afviser EJER også."

Af selskabets telefonnotat af 12/6 2025 fremgår bl.a.:

"FT er irriteret over at skulle tale med mig igen. Jeg oplyser at det jo er sådan med skadesager, når vi skal have oplysninger mv. Jeg oplyser at vi har talt med ejeren af bilen og ejer og FT er ikke enige bilens nøgleforhold. Jeg fortæller at ejer oplyser bilen er købt med 2 og der aldrig er lavet kopi af nøglerne. FT oplyser at dette ikke er korrekt. FT oplyser at han ikke kunne bruge begge nøgler han har sendt til mig. Dette er dog i kontrast til hvad FT hidtil har oplyst og fastholdt. FT oplyser han er
træt og syg og jeg bare kan finde hans bil. Jeg oplyser at FT skal sandsynliggøre at bilen er stjålet og det mener jeg ikke FT har gjort, hvorfor jeg ikke kan udbetale. FT bliver meget irriteret og jeg oplyser at dette er sagens afgørelse. FT oplyser han vil have en advokat. Jeg oplyser FT selv må vælge hvad han gør herfra og oplyser om klagemulighed via hjemme siden."

Af selskabets salgsnota af 12/6 2025 fremgår bl.a.:

"Overskrift: [ekstern taksator] fysisk på besøg

Hvornår. d. 12. juni 2025

Talt om: [ekstern taksator] bekræfter at nøgler ikke er ens og ikke kan starte samme bil."

Af vidneerklæring af 16/3 2026 fremgår bl.a.:

"En dag for mindre end et år siden befandt vi Os i den … klub i [by 2]. Før [klageren] Forlod stedet, spurgte min ven, klubbens Leder (en fælles ven mellem mig og [klageren]), Hvor han skulle hen.

[klageren] svarede, at han skulle til [by 1] for Blot at skifte parkeringspapir i bilen og Derefter vende tilbage, fordi han skulle skifte Parkeringskortet før kl. 21:00, ellers ville han Få en bøde.

> Jeg spurgte [klageren], om jeg kunne tage med Ham, fordi min [barn] bor i det område, og jeg Ville give hende noget og derefter tage tilbage Til [by 2] sammen med ham. Han sagde, At det var i orden.
> Vi tog sammen til [by 1], hvor en [farve, bilmærke og model svarende til sagens bil] stod parkeret på Parkeringspladsen. [klageren] skiftede Parkeringspapir i bilen.
>
> Derefter gik jeg hen til min [barns] hus, som Ligger lige efter parkeringspladsen, hvor [klageren] Havde parkeret bilen. [klageren] ventede på mig i Bilen. Efter at jeg havde givet tingene til min [barn], vendte jeg tilbage til bilen.
>
> Derefter forlod vi stedet og kørte tilbage til Klubben i [by 2] sammen.
>
> Dette er sandheden, og jeg villig til at vidne Som sandheden hvor som helst."
>
> Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"**4. Kaskodækning**
>
> **Forsikringen dækker:**
> 5. Kaskoforsikringen dækker enhver skade på bilen, herunder tyveri og røveri, hvis skaden ikke er særligt undtaget.
> …
> **Forsikringen dækker ikke:**
> - Øvrige skader som forvoldes forsætligt (med vilje), eller som skyldes grov uagtsomhed."

Nævnet har fået forelagt fotografier af de to bilnøgler, fotografier af klagerens bil, og kvittering af 23/1 2025 for betaling af 895 kr. for parkering.

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren har anmeldt tyveri af sin bil fra 2012. Klagerens tidligere ægtefælle er ejer, og klageren er bruger af bilen. Tyveriet er anmeldt til politiet den 29/4 2025.Bilen havde ved syn den 14/4 2025 en kilometerstand på 308.798 km. Selskabet har fået undersøgt bilens to bilnøgler hos virksomhed 1, som har konkluderet, at bilnøglerne ikke tilhører samme bil. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at der foreligger en dækningsberettigende skade. Klageren ønsker dækning og har oplyst, at markedsværdien er 40.000 kr.

Klageren har anført, at bilen gennem længere tid var parkeret på en parkeringsplads nær klagerens veninde i by 1, hvor han ugentligt lagde gyldige parkeringsbilletter i bilen. Klageren tog den 29/4 2025 til parkeringspladsen for at udskifte parkeringsbilletten og starte bilen, men bilen var

væk. Han kontaktede straks politiet og anmeldte tyveriet. Klageren har anført, at bilen var nysynet og i god stand uden fejl og mangler. Den originale nøgle var beskadiget. Den kunne starte bilen, men ikke låse eller oplåse dørene automatisk, kun manuelt. Derfor blev der for 4 år siden lavet en ny, programmeret nøgle. Teknikeren, som programmerede den nye nøgle, forklarede, at den gamle nøgle efter programmeringen kun kunne låse og oplåse manuelt, idet dørlåsene aldrig blev udskiftet, og låsecylinderen forblev den samme. Klageren har ikke længere kvittering for nøglefremstillingen og kan ikke huske navn og adressen på værkstedet. Klageren har anført, at den ene bilnøgle på selskabets fotografi ikke tilhører klageren. Den originale nøgle var beskadiget, og nøglebladet var knækket og løst. Derudover var det en klapnøgle (flip-nøgle) med trykknap, hvor nøglebladet foldes ud. Klageren stiller spørgsmålstegn ved virksomhed 1's undersøgelse og ønsker en uafhængig undersøgelse, som klageren er villig til at betale for. Tidligere ægtefælle taler så dårligt dansk, at hun ikke forstod spørgsmålene fra selskabet, hvilket hun 6-7 gange under telefonsamtalen gjorde opmærksom på. Selskabet har ikke dokumentation for samtalens korrekthed, herunder brug af autoriseret tolk eller en lydoptagelse. Klageren har anført, at "forsikringsselskabet har oplyst, at afslaget også bygger på den såkaldte 'bevisbyrde'. Jeg blev imidlertid kun spurgt om nøglerne og ikke om selve tyveriet eller de omstændigheder, der omgav hændelsen. Der blev heller ikke anmodet om yderligere oplysninger fra min side … Efter min viden er politiet ikke blevet kontaktet, og der er ikke sendt en repræsentant til stedet for at undersøge forholdene. Dette udgør en utilstrækkelig undersøgelse, idet ansvaret for at klarlægge disse forhold ikke alene kan pålægges mig".

Selskabet har anført, at klageren har en skærpet bevisbyrde for, at der er tale om en dækningsberettigende skade, idet klageren har indleveret to bilnøgler, som ikke tilhører samme bil eller låsesystem. Klageren har ikke dokumentation for nøgleomkodningen. Selskabet har anført, at bilnøglerne på fotografiet begge tilhører klageren. Selskabet arkiverede dem straks efter modtagelsen og har ikke andre bilnøgler til det pågældende bilmærke arkiveret. Klageren og tidligere ægtefælle har afgivet modstridende og skiftende oplysninger om bilnøglerne. Selskabet har anført, at skadebehandleren i telefonsamtalen tog højde for, at den tidligere ægtefælle ikke taler flydende dansk, og at hun ikke fremsatte ønske om en tolk. Det fremgår af selskabets telefonnotat af 1/5 2025, at "FT oplyser at han parkerer ved [adresse] på hans eks. kærestes p-

tilladelse, da FT ikke selv har en gyldig tilladelse. FT oplyser at han ikke benytter den bil så ofte, da FT har købt ny og har denne til salg. FT parkerer bilen den 15 eller 16. april på [adresse]. den 19 el 20. er FT nede og starte bilen så batteri ikke går dødt til evt. salg/ fremvisning. Den 28. Skændes FT med ekskæreste og da FT vil flytte bilen den 29. er den væk. FT ved ikke om der er overvågning på stedet. FT har anmeldt til PO men ikke hørt noget til sagen. FT har købt bilen med 1 nøgle og oplyser bilen var gammel og bare kun havde en nøgle tilbage. FT oplyser nøglen gik i stykker og FT fik derfor lavet kopi, så FT har den ødelagte nøgle og kopi. FT har regatt. og jeg oplyser at nøgler og reg. att skal sendes til mig med post og FT skal undersøge om der er overvågning på stedet. Jeg spørger hvad bilen lavede på [landsdel] og FT oplyser han ikke længere bor i [by] men på [adresse i anden by]. FT har ekskærestens mand mistænkt for tyveri, da FT tidligere har haft problemer med ham. Jeg oplyser at fra vi har modtaget alle oplysninger til sagen, skal vi afvente i 4 uger om bilen dukker op. Oplyst vi også skal bruge PORA".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 3/6 2025, at "Jeg spørger om ekskæreste eller ekskone havde ekstra nøgle til bilen og dette afviser FT. Jeg spørger ind til kopi af nøglen som FT fik lavet. FT oplyser han købte bilen med en nøgle og denne var dårlig. FT oplyser at nøglen kunne åbne bilen når man manuel låste op. Derfor valgte FT at få lavet en kopi/omkodning. Jeg spørger om FT fik skiftet lås i den forbindelse og det afviser FT. Jeg spørger om begge nøgler kan starte bilen og det bekræfter FT. Jeg oplyser at nøglerne er blevet udlæst og nøglerne er helt forskellige i bladet. Det mener FT ikke. Jeg oplyser at det ikke giver mening for mig at FT kan starte bilen med 2 forskellige nøgler. FT bliver ved med at tale om åbning af dør og ændre forklaring til at den nye nøgle kan starte bilen mens den gamle kun kan åbne dør. Jeg spørger hvordan FT er kørt fra sælgeren hvis nøglen ikke kan starte bilen? FT oplyser han ikke har fået kaffe og ikke kan tale med mig om alt det her før han har fået kaffe. Jeg oplyser at jeg skal have telefonnummer til ejer af bilen. FT oplyser at ejeren ikke kan tale dansk. Jeg oplyser at ejer må finde nogen som kan hjælpe, da kontanterstatning skal aftales med ejeren".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 4/6 2025, at "Ejer oplyser hun sidst har set bilen for 4 mdr. siden, da den er sat til salg og eksmand står for salget (Ft) EJER oplyser at der er 2 nøgler til bilen. FT er dog lidt i tvivl om der kun er 1 nøgle, men mener der er 2. EJER oplyser igen at

der er 2 nøgler til bilen og jeg forklarer at jeg har fået 2 nøgler tilsendt … Jeg spørger om EJER selv har en nøgle til bilen, men dette afvises. Jeg spørger om EJER har fået lavet flere nøgler til bilen og det afviser EJER. Jeg spørger om de har fået lavet en kopi af nøglerne? Dette afviser EJER også".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 12/6 2025, at "Jeg oplyser at vi har talt med ejeren af bilen og ejer og FT er ikke enige bilens nøgleforhold. Jeg fortæller at ejer oplyser bilen er købt med 2 og der aldrig er lavet kopi af nøglerne. FT oplyser at dette ikke er korrekt. FT oplyser at han ikke kunne bruge begge nøgler han har sendt til mig. Dette er dog i kontrast til hvad FT hidtil har oplyst og fastholdt".

Det fremgår af e-mail af 3/6 2025 fra virksomhed 1 til selskabet, at "Vi kan ud fra denne udlæsning udlede at selve nøgleprofilen ikke er den samme på begge nøgler dette kan ses i feltet Bitting og Code – Code repræsenterer nøglekoden som [bilproducent/bilmærke] har i deres database og Bitting repræsenterer skæret/højderne i profilen. Disse er ikke de samme - kort betyder det at nøglerne ikke vil passe i samme lås. Derudover er begge transpondere i nøglerne låst (kodet/parret med et unikt id til en bil) og det er meget usandsynligt at disse hører til samme bil da nøglen skal drejes i tændingen ved kodningen af nøgle".

Det fremgår af selskabets salgsnota af 12/6 2025, at "[ekstern taksator] bekræfter at nøgler ikke er ens og ikke kan starte samme bil".

På fotografier ses to bilnøgler ved siden af hinanden. Begge nøgler har fastmonteret metalklinge og et sort plastikhoved med indbyggede fjernbetjeningsknapper. Udskæringerne i nøgleklingerne har overordnet samme form, men med visse afvigelser i knæk/sving.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.5, at forsikringen dækker enhver skade på bilen, herunder tyveri og røveri. Forsikringen dækker ikke skader, som forvoldes forsætligt.

Ankenævnet *for* Forsikring

21. 105193

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og foretages nærmere undersøgelser af sagens samlede omstændigheder. Det følger af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sagen er sparsomt oplyst, og at selskabet alene har undersøgt og påberåbt sig et enkelt forhold omkring bilnøgler.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren ikke har kunne fremlægge dokumentation for eller givet konkrete oplysninger om, hvor han for 4 år siden fik kodet en ny bilnøgle til bilen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings