

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. april 2024 blev i sag nr. 100919:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 27/12 2023 har klageren bl.a. anført:

"Sagen er simpel. Jeg købte en el-cykel og havde Indboforsikring. Senere hen henvendte jeg mig til Top for at købe ekstra ansvarsforsikring (under statens prøveordning) da cyklen begyndte at køre hurtigere end 25km/time. Top solgte mig ansvarsforsikringen uden at nævne på det tidspunkt el-ler senere, at min Indboforsikringen ikke længere dækkede tab mod tyveri. Da jeg købte ansvarsforsikringen, oplyste jeg præcis alle detaljerne omkring min cykel.

Cyklen var låst med 2 solide låse og normalt dækket af regnslag. Når regnslaget ikke var sat til, så blev cyklen stjålet da cykeltyve jagter bytte i [by] gader om natten.

Jeg kunne ikke få adgang til korrespondancen via Top's hjemmeside, da der arbejdes p.t. på videreudvikling af deres mailsystem. Derfor, kan jeg ikke hente skadenummer og afvisning af min klage med korrekt dato.

TopDanmark har ikke ageret godt nok ifm. med at sætte kunden først i deres rådgivning. Som klagen påpeger, har TopDanmark aldrig gjort mig opmærksom på, at min Indboforsikringen ikke længere dækkede, mens jeg samtidigt købte ekstra ansvarsforsikrings hos dem. Derfor synes jeg, at Top burde refundere de penge jeg har givet ifm. Indboforsikringen da jeg blev dårligt rådgivet.

Top havde endvidere reklameret igennem 2022 med at selskabet 'Dækkede el-cykler op til ca. 18.000 dkk' uden at nævne at selskabet ikke gjorde i alle situationer; dvs. ingen små print. Dermed blev jeg vildledt af deres markedsføring i tro om at jeg var forsikret. Denne vildledning er årsag til, at jeg manglede den korrekte forsikring og endte med tab på ca. 21.500 kr.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne gøre krav på følgende:

- 1) refusion af Indboforsikringspræmier pga. manglende rådgivning
- 2) dækning af tab pga. vildledende reklame."

Selskabet har den 18/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager tegnede pr. 1. november 2020 en række forsikringer hos Topdanmark Forsikring A/S) [selskabet], herunder en indboforsikring.

Police og gældende vilkår på skadetidspunktet er vedhæftet som bilag 1 og 2.

Twisten vedrører klagers utilfredshed med, at selskabet har afvist at dække tyveri af en speed pedelec, som har en hjælpemotor, der afgiver effekt ved hastigheder over 25 km/t (herefter blot benævnt som 'hastighed over 25 km/t' eller lignende), og som dermed ikke er dækket af indboforsikringen.

Klager ønsker 1) refusion af de betalte præmier for indboforsikringen pga. manglende rådgivning samt 2) dækning af tab pga. vildledende reklame.

Ift. punkt 2 gør klager gældende, at selskabet igennem 2022 havde reklameret med, at selskabet 'Dækkede el-cykler op til ca. 18.000 dkk' uden at nævne, at selskabet ikke dækkede i alle situationer. Klager mener derfor, at han blev vildledt af selskabets markedsføring til at tro, at han var forsikret, og at han pga. denne vildledning manglede den korrekte forsikring og endte med et tab på ca. 21.500 kr.

2.0 Sagsfremstilling**2.1 Tegning af speed pedelec forsikring og behandling af skaden**

Klager kontaktede selskabet via en henvendelsesformular på selskabets hjemmeside d. 28. juli 2021 om prisen på en (speed) pedelec forsikring, se bilag 3. Selskabet havde efterfølgende en skriftlig dialog med klager om forsikringen, og der blev fremsendt et tilbud (se bilag 4), som klager accepterede d. 19. august 2021.

Den fuldstændige korrespondance er vedlagt som bilag 5.

Speed pedelec policen er vedlagt som bilag 6.

D. 30. november 2022 anmeldte klager, at hans speed pedelec var blevet stjålet dagen før, mens den var parkeret udenfor, låst med 2 store, godkendte låse. Selskabet behandlede sagen og sendte d. 5. december 2022 en afvisning af skaden til klager. Selskabet begrundede afvisning med, at indboforsikringen kun dækker elcykler med en hastighed på max. 25 km/t., og klagers speed pedelec havde en hastighed på over 25 km/t. Selskabet vurderede herefter, om der var dækning på klagers speed pedelec forsikring, men da denne kun indeholdt ansvarsdækning, sendte selskabet et afslag til klager d. 16. december 2022.

Korrespondance vedrørende skadesagen er vedlagt som bilag 7.

Klager sendte herefter en klage til selskabets kundeklagefunktion d. 30. januar 2023. Klager anførte, at selskabets rådgivning ifm. tegning af speed pedelec forsikringen havde været mangelfuld, idet selskabet ikke på noget tidspunkt havde nævnt, at indboforsikringen kun dækker elcykler med en hastighed på maksimalt 25 km/t. Klager ønskede derfor, at selskabet dækkede tabet med

den maksimale dækning på indboforsikringen. Selskabets kundeklageansvarlige besvarede klagen d. 24. februar 2023 og fastholdt afvisningen.

Svaret fra den kundeklageansvarlige er vedlagt som bilag 8.

Herefter modtog vi nærværende ankenævnsklage d. 5. januar 2024.

2.2 Selskabets markedsføring på hjemmesiden i 2022

Se nedenfor under punkt 3.2.

3.0 Konklusion og begrundelse

Efter modtagelse af klagen har selskabet gennemgået sagen igen. Vi fastholder, 1) at selskabet ikke har ydet mangelfuld rådgivning til klager ifm. tegning af speed pedelec forsikringen, og 2) at selskabet ikke har haft vildledende reklame på hjemmesiden.

Vi kan derfor ikke imødekomme klagers ønske om 1) at få refunderet betalte indboforsikringspræmier, eller 2) at få dækket tabet på de ca. 21.500 kr. Her følger vores begrundelse.

3.1 Tegning af speed pedelec forsikring

Af korrespondancen med klager ifm. indtegning af hans speed pedelec cykel, fremgår det, at klager var bekendt med, at der er forskel på elcykler med en hastighed på over og under 25 km/t:

- *Boks for denne model, der tillader hastighed >25km/ time er først købsklar om 1-2 måneder*
 - *cyklen bruges til/fra arbejde i byen*
- Før jeg køber boksen skal jeg høre hvad forsikringen ville være som [virksomhed] ansat.
Hvis den er for dyr kan jeg bare lad være :-)*

...

Selskabet har formodet, at når klager var opmærksom på, at ansvarsdækningen på indboforsikringen ikke dækker en elcykel med en hastighed på over 25 km/t, var klager også opmærksom på, at en sådan elcykel heller ikke er omfattet af indboforsikringens øvrige dækninger. Dette fremgår endvidere af vilkårene til klagers indboforsikring, hvor følgende står i ordforklaringen til cykler:

Cykler

Ved en cykel forstår vi ethvert pedaldrevet køretøj med en hjuldiameter over 12 tommer. Cyklen kan være forsynet med en el-hjælpemotor, men må ikke være forsynet med andre motorer. En el-hjælpemotor må højst have en effekt på 250 W og må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t. eller derunder. Cyklen skal i øvrigt overholde cykelbekendtgørelsens regler om indretning og udstyr (BEK nr. 316 af 20. maj 1999 eller senere regulering).

Som anført af den kundeklageansvarlige modtog klager både et tilbud og en police, hvor det tydeligt fremgik, at tilbud/forsikring kun indeholdt ansvar og ikke kasko:

Fabrikat: Speed Pedelec

Forsikringen dækker:

Ansvar: Ja

Kasko: Nej

...

Udklip fra Speed Pedelec police.

Ny forsikring pr. 23.08.2021

Forsikringen dækker:

...

Ansvar: Ja

Kasko: Nej

...

Udklip fra Speed Pedelec police.

Endelig var det i tilbuddet anført, at det er vigtigt at læse tilbuddet igennem og gøre selskabet opmærksom på, hvis alle oplysninger ikke er, som de skal være:

Vi vil anbefale dig at læse tilbuddet grundigt igennem, så vi er sikre på, at alle oplysninger er rigtige. Hvis du opdager, at nogle oplysninger i tilbuddet ikke er rigtige, er det vigtigt, at du fortæller det til os - så retter vi tilbuddet til med det samme.

Udklip fra tilbud på Speed Pedelec forsikring

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet, at vi ikke har ydet mangelfuld rådgivning ifm. klagers tegning af speed pedelec forsikringen. Selskabet skal i øvrigt gøre opmærksom på, at cykeldækningen alene udgør en lille del af klagers indboforsikring, og at selskabet i forsikringsperioden har været i risiko ift. hele forsikringen.

Af disse årsager kan vi ikke imødekomme klagers ønske om at få refunderet præmien for klagers indboforsikring.

3.2 Selskabets markedsføring på hjemmesiden i 2022

Selskabet har vedlagt teksten fra selskabets hjemmeside om elcykeldækningen på indboforsikringen – se bilag 9. Denne tekst har været uændret siden juni 2020.

Det er korrekt, at der står, at elcykler er dækket med en sum på 18.114 kr. pr. elcykel. I teksten fremgår det imidlertid også, at det indboforsikringen dækker, er almindelige elcykler (op til 25 km/t). I afsnittet lige efter er det beskrevet, hvordan man kan forsikre speed pedelecs (45 km/t elcykler), som ikke er dækket af indboforsikringen.

På baggrund af ovenstående er det vores vurdering, at selskabets markedsføring på hjemmesiden har været tydelig og ikke vildledende, og at klager derfor ikke har krav på erstatning af tabet på 21.500 kr."

Klageren har i meddelelse af 23/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Som jeg skrev i klagen, er der intet i policen, fra den 23. august 2021, hvor der er ændrede vilkår omkring min indboforsikring om, at den ikke længere dækker tyveri. Det skulle TopDanmark har gjort mig opmærksom på, da jeg havde begge forsikringer i selskabet.

Selskabet peger på nogle nyere forretningsgange, der gældte længe efter, nemlig i januar 2024.

Selskabet skulle have skrevet til mig, for at gøre mig opmærksom på, at min indboforsikring ikke dækkede, så at jeg kunne tegne extra forsikring.

Det er enormt mangelfuld, og ikke i kundens interesse, på nogen måde."

Klageren har i meddelelse af 6/2 2024 bl.a. anført:

"Jeg har nogle rettelser til mine kommentarer nedenfor.

Som jeg skrev i klagen, er der intet i den nye police (dvs. ansvarsforsikringen), fra den 23. august 2021, hvor der oplyses om ændrede vilkår i min indboforsikring, så at den ikke længere dækker tyveri. Det skulle TopDanmark har gjort mig opmærksom på, da jeg havde begge forsikringer i selskabet.

Selskabet peger i dag på nogle nyere forretningsgange, der gjaldt længe efter 2021, nemlig i januar 2024.

Selskabet skulle have efterhånden gjort mig opmærksom på, at min indboforsikring ikke længere dækkede, så at jeg kunne tegne extra tyveriforsikring.

Det er enormt mangelfuldt og ikke i kundens interesse.

Endvidere, kan jeg se på TopDanmarks hjemmeside, at nyere oplysninger (omkring forsikringsforhold for pedelec) fremstår efter at jeg har klaget, og det er bevis på, at selskabet har rettet op på tidligere fejl."

Selskabet har i brev/mail af 15/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at der intet er i policen (speed pedelec-forsikringen) fra d. 23. august 2021, hvor der er ændrede vilkår omkring indboforsikringen om, at den ikke længere dækker tyveri.

Der skete imidlertid ingen ændring af indboforsikringens vilkår i den periode, og indboforsikringen har på intet tidspunkt omfattet speed pedelecs.

2.0 Nyere forretningsgange

Klager anfører, at vi har peget på nogle nyere forretningsgange fra januar 2024, som ikke var gældende på indtegningstidspunktet.

Selskabet mener ikke, at vi har henvist til specifikke forretningsgange. Selskabet opfordrer klager til at oplyse, hvilke forretningsgange klager henviser til.

3.0 Manglende information om behov for ekstra forsikring

Klager anfører igen, at selskabet burde have gjort klager opmærksom på, at indboforsikringen ikke dækkede tyveri, så han kunne tegne ekstra forsikring.

Hertil skal selskabet henvise til det allerede fremførte i vores svar af 18. januar 2024.

4.0 Tekst på hjemmesiden

Klager anfører, at der er nyere oplysninger omkring forsikringsforhold for speed pedelecs på selskabets hjemmeside efter, at selskabet har modtaget klagen, og at det er bevis på, at vi har rettet op på tidligere fejl.

Selskabet skal også her henvise til det allerede fremførte i vores svar af 18. januar 2024 om, at den pågældende tekst ikke ændret sig siden juni 2020.

5.0 Afgørelsen fastholdes

På baggrund af ovenstående fastholder vi vores afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens meddelelse af 28/7 2021 fremgår bl.a.:

"Emne
Tilbud på forsikring

Din besked
Jeg har fordel, fordi jeg er ansat i ... Min kollega siger, at jeg kan få pedelec forsikring for ca. 650kr. / året. Kan det passe?"

Af selskabets e-mail af 31/7 2021 fremgår bl.a.:

"Angående dit spørgsmål til Pedelec, så er der ikke fast pris for forsikringen. Prisen afhænger af alder og værdien blandt andet. Så det er ikke nødvendigvis 650 kr.

Du er velkommen til at give mig informationer til den, så kan jeg udregne en pris til dig."

Af klagerens e-mail af 3/8 2021 fremgår bl.a.:

"Angående cyklen (pedelec) her kommer fakta:
- Eboss fra [by] købspris 20.500, 2021 model
- Boks for denne model, der tillader hastighed >25km/time er først købsklar om 1-2 måneder
- cyklen bruges til/fra arbejde i byen.
Før jeg køber boksen, skal jeg høre hvad forsikringen ville være som ... ansat.

Hvis den er for dyr, kan jeg bare lad være."

Af selskabets e-mail af 6/8 2021 fremgår bl.a.:

"Vedhæftet ses tilbud på Pedelec."

Af klagerens e-mail af 19/8 2021 fremgår bl.a.:

"Jeg vil gerne aktivere denne forsikring, asap."

Af selskabets tilbud af 6/8 2021 fremgår bl.a.:

"Dit tilbud er klar til dig

...

Vi vil anbefale dig at læse tilbuddet grundigt igennem, så vi er sikre på, at alle oplysninger er rigtige. Hvis du opdager, at nogle oplysninger i tilbuddet ikke er rigtige, er det vigtigt, at du fortæller det til os - så retter vi tilbuddet til med det samme.

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

100919

Samlet overblik over dine forsikringer

Stor knallert (45)

Registreringsnr. Ej oplyst ...769 kr./kr.

Din samlede yderlige pris vil være: 769,00 kr.

...

Forsikringen omfatter

Produkt...	Stor knallert (45)
Stelnr. ...	AFVENTER
Model ...	EBOSS
Registreringsnr. ...	Ej oplyst
Anvendelse ...	Privat kørsel
Nyværdi ...	21.000 kr.
Fabrikat:	Speed Pedelec

Forsikringen dækker

Ansvar ...	Ja
Kasko ...	Nej
Brand ...	Nej
Ulykke ...	Nej

...

Vilkår

Forsikringsvilkår ... 6384-8

Du kan finde vilkårene på din forsikring på www.topdanmark.dk/vilkaar

Særlige vilkår

Selvom der står knallert på policen, er der tale om en speed pedelec (45 km/t. elcykel)."

Af police af 23/8 2021 fremgår bl.a.:

"Reg. pligtig knallert

Ny forsikring pr. 23.08.2021

Forsikringen omfatter

Fabrikat Speed Pedelec Registreringsnr. Ej oplyst
Model Eboss Eboss. 1. registreringsdato 06.08.2021
Anvendelse Privat kørsel Model år 2021
Stelnr.

Forsikringen dækker

Ansvar Ja
Kasko Nej
Brand Nej
Ulykke Nej

Prisoplysninger

Årsdag 1. august Betales Helårlig

Pris:

23.08.2021 Ny forsikring 769 kr.

I prisen indgår statsafgift.

Ejer/bruger af køretøjet

...

Forsikringsvilkår 6384-8

Vilkårene kan findes på www.topdanmark.dk/vilkaar.

...

Særlige vilkår

Selvom der står knallert på policen, er der tale om en speed pedelec (45 km/t. elcykel.)

Af selskabets hjemmeside fremgå bl.a.:

"Dækker min forsikring elcykler?

Elcykler (op til 25 km/t.)

Vores indboforsikring dækker almindelige elcykler (op til 25 km/t.), hvis de bliver stjålet eller udsat for hærværk.

Vi dækker op til 18.114 kr. pr. elcykel. Har du en endnu dyrere elcykel, har du mulighed for at forsikre elcykler for helt op til 108.684 kr. pr. cykel.

Skal din elcykel være dækket i endnu flere situationer – fx hvis den går i stykker i et styrt – kan du tilvælge vores kaskoforsikring til cykler.

- › Kontakt os for at ændre din dækning
- › Se mere om indboforsikringen

Speed pedelecs (45 km/t. elcykler)

Disse elcykler er ikke dækket af din indboforsikring. Du skal i stedet købe vores knallertforsikring med ansvarsforsikring.

Du kan vælge at supplere knallertforsikringen med en kaskoforsikring – den dækker bl.a. tyveri, og hvis din elcykel går i stykker i et styrt."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: **"Et par ord om Registreringspligtig knallertforsikringen**
Knallertforsikringen er en kombineret forsikring, der kan bestå af flere deldækninger.
På din police, kan du se, hvilke dækninger du har.

Ansvarsforsikring

Den er lovpligtig og dækker efter færdselsloven erstatningsansvaret for skade forvoldt ved brug af knallerten som køretøj.

Kaskoforsikring

Den dækker skade påført knallerten og dennes faste tilbehør med de få begrænsninger, der er nævnt i vilkårene.

...

Lovpligtig ansvarsforsikring

16 Hvilket ansvar er dækket?

A Forsikringen dækker erstatningsansvaret for skade forvoldt ved brug af knallerten som køretøj, med de summer der er fastsat i færdselsloven. Se også punkt 2: Hvor dækkes?

Endvidere dækkes ansvar for sådan skade på forsikringstagerens person, når han ikke fører knallerten.

B Forsikringen dækker ikke ansvar for skade

1. på førerens person.
2. på ting eller ejendom der tilhører føreren, den faste bruger, forsikringstageren, deres ægtefælle/samlever eller virksomheder helt eller delvis ejet af dem.
3. på tilkoblet køretøj.
4. på dyr eller ting, der transporteres i eller på tilkoblet køretøj.

Kaskoforsikring

Tillægsforsikring til den lovpligtige ansvarsforsikring

Det fremgår af policen, hvis du har denne forsikring

17 Hvad omfatter forsikringen?

A Forsikringen omfatter

1. knallerten.
2. fastmonteret tilbehør til knallerten.
3. standardværktøj og afmonteret tilbehør, når det alene bruges til knallerten.

B Forsikringen omfatter ikke fastmonteret tilbehør, der bruges erhvervsmæssigt.

18 Hvilke skader er dækket?

A Forsikringen dækker - med de undtagelser, der er nævnt i punkt 19 - enhver skade på det forsikrede (se punkt 17) samt tab af dette ved tyveri og røveri. Kun tyveri af eller fra aflåst knallert dækkes.

B Omfatter kaskoforsikringen kun brandforsikring - se policen - dækkes dog alene skade ved brand, kortslutning, lynnedslag og eksplosion.

...

Indboforsikring...

17 Dækningsskema

☐ Dækket ☐ Ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af	
Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.	3. Indbrud 1. Tyveri fra <i>forsvarligt låst</i> * bygning, lokale, <i>godkendt container</i> * eller kundedoks i pengeinstitut 2. Tricktyveri – hvis en eller flere ukendte personer får adgang til din helårsbolig under falsk dække og stjæler eller narre ting fra dig	4. Simpelt tyveri Tyveri uden for bygning eller fra bygning, lokale eller <i>godkendt container</i> *, der ikke var <i>forsvarligt låst</i> *. Ved tyveri fra biler, turistbusser, beboelsesvogne, private sø-, luft- og lystfartøjer, campingvogne og telte: Se kolonne 5: "Simpelt tyveri fra særlige steder".
B Forsikringen omfatter ikke	Forsikringen dækker ikke	
1. Ting, der fast hører til fritidshuse, sø- eller luftfartøjer, campingvogne eller motorkøretøjer, der er indrettet til beboelse 2. <i>Motorkøretøjer</i> *, <i>luftfartøjer</i> * med en vægt på over 250 gram og campingvogne - samt dele og tilbehør til disse ting. Dog dækker vi autostole, tagbokse, dæk og fælge, hvis forsikrede ikke har et køretøj, hvor udstyret kan anvendes. 3. Ting, der bliver anvendt <i>erhvervsmæssigt</i> *	1. Hvis boligen har været <i>ubeboet</i> * i mere end seks måneder 2. Fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og tilhæspede, eller døre, der ikke har været lukkede og låste 3. Fra hotelværelse, hotellejlighed, feriebolig, kahyt, togkupé eller kundedoks i pengeinstitut, hvis der ikke er konstateret <i>voldeligt opbrud</i> * 4. Fra biler, turistbusser, beboelsesvogne, private sø-, luft- og lystfartøjer, campingvogne og telte (se dog kolonne 5: "Simpelt tyveri fra særlige steder")	1. Glemte, forlagte eller mistede ting 2. Tyven begået af en forsikret, medhjælp eller <i>logerende</i> * 3. Tyveri fra boligen, når den er <i>ubeboet</i> *, udlånt eller udlejet 4. Under opmagasinering

...

Ankenævnet for Forsikring

10.

100919

G Motordrevne ting* Følgende ting med en ydelse på højst 25 hk (18,4 kW) og en tophastighed på 15 km/t: 1. Køretøjer 2. Have- og arbejdsredskaber til udendørs brug 3. Motordrevet udstyr til sport eller fritidsaktiviteter	1. For dig, der bor i etagebyggen: I loft- og kælderrum i etagebyggen dækker vi op til den sum, som fremgår af din police 2. I udhuse og garager dækker vi op til den sum, som fremgår af din police	Dækker op til 25.073 kr. (2020) pr. skade. Køretøjer, havetraktorer o.l. er kun dækket, hvis de er låst med fastmonteret låseanordning eller kæde med hængelås.
H Cykler* og cykeldele Cykler samt løse dele til disse. Dækker op til den sum, som fremgår af din police.		Dækker kun, når cyklen er låst med en <i>godkendt lås</i> .*

...

28 CykelkaskoDækningen gælder kun, hvis det fremgår af policen.

A Forsikringen omfatter

Cykler* samt løse cykeldele, som tilhører dig, og som alene anvendes til almindelig privat brug, herunder deltagelse i motionsløb.

B Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enhver skade, som ikke er omfattet af indbodækningens øvrige dækninger. Skade på den eller de forsikrede cykler* samt løse cykeldele er dækket op til de summer, som fremgår af policen.

C Forsikringen dækker ikke

1. Skade opstået ved almindelig brug, dvs. ridser, skrammer og afskalninger
2. Skade, der skyldes slitage eller manglende vedligeholdelse
3. Skade, der er omfattet af garanti- eller serviceordning eller af købelovens reklamationsret
4. Skade, som skyldes overbelastning, fejlanvendelse, fejlmontering eller skader sket under reparation

D Erstatning

Skaderne bliver opgjort efter de samme regler, som gælder for cykler* og løse cykeldele under pkt. 19.

...

Ordforklaring...

Cykler

Ved en cykel forstår vi ethvert pedaldrevet køretøj med en hjuldiameter over 12 tommer. Cyklen kan være forsynet med en el-hjælpeomotor, men må ikke være forsynet med andre motorer. En el-hjælpeomotor må højst have en effekt på 250 W og må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t. eller derunder. Cyklen skal i øvrigt overholde cykelbekendtgørelsens regler om indretning og udstyr (BEK nr. 316 af 20. maj 1999 eller senere regulering)."

Nævnet udtaler:

Klageren spurgte selskabet, om han "kan få pedelec forsikring for ca. 650 kr./år. Kan det passe?". Selskabet svarede, at der ikke er "fast pris for forsikringen. Prisen afhænger af alder og værdien blandt andet. Så det er ikke nødvendigvis 650 kr. "Klageren oplyste, at "Eboss fra [by]

Ankenævnet for Forsikring

11.

100919

købspris 20.500, 2021 model. Boks for denne model, der tillader hastighed >25km/time er først købsklar om 1-2 måneder. Cyklen bruges til/fra arbejde i byen.

Før jeg køber boksen skal jeg høre hvad forsikringen ville være som ... ansat". Selskabet svarede, at "vedhæftet ses tilbud på Pedelec" og fremsendte tilbud. Klageren meddelte, at "jeg vil gerne aktivere denne forsikring, asap". Den 23/8 2021 fremsendte selskabet police til klageren på "Reg. pligtig knallert", hvoraf fremgik "Ansvar: Ja. Kasko: Nej". Klageren anmeldte, at hans "eBoss DC Titanium" den 29/11 2022 var blevet stjålet. Selskabet har afvist at dække tyveriet med henvisning til, at klageren ikke har tegnet kaskoforsikring. Klageren ønsker refusion af præmie på indboforsikring på grund af manglende rådgivning eller dækning af tab på grund af vildledende reklame. Klageren har anført, at selskabet undlod at nævne, at indboforsikringen ikke længere dækkede tab mod tyveri. Klageren har anført, at "der [er] intet i den nye police (dvs. ansvarsforsikringen), fra den 23. august 2021, hvor der oplyses om ændrede vilkår i min indboforsikring, så at den ikke længere dækker tyveri. Det skulle TopDanmark har gjort mig opmærksom på, da jeg havde begge forsikringer i selskabet". Klageren har anført, at selskabet gennem 2022 reklamerede med, at selskabet dækkede el-cykler op til ca. 18.000 kr.

Selskabet har anført, at klageren var bekendt med, at der er forskel på elcykler med en hastighed på over og under 25 km/t. Det fremgår af klagerens e-mail af 3/8 2021, at "Boks for denne model, der tillader hastighed >25km/time er først købsklar om 1-2 måneder". Selskabet har formodet, at når klageren var opmærksom på, at ansvarsdækningen på indboforsikringen ikke dækker en elcykel med en hastighed på over 25 km/t, var klager også opmærksom på, at en sådan elcykel heller ikke er omfattet af indboforsikringens øvrige dækninger. Selskabet har anført, at det fremgår af policen, at tilbuddet/forsikringen kun indeholdt ansvar og ikke kasko. Selskabet har anført, at teksten på hjemmesiden har været uændret siden juni 2020. Det fremgår, at indboforsikringen dække almindelige elcykler (op til 25 km/t). I afsnittet lige efter er det beskrevet, hvordan man kan forsikre speed pedelecs (45 km/t elcykler), som ikke er dækket af indboforsikringen.

Det fremgår af selskabets hjemmeside, at "**Speed pedelecs (45 km/t. elcykler)**: Disse elcykler er ikke dækket af din indboforsikring. Du skal i stedet købe vores knallertforsikring med ansvarsforsikring. Du kan vælge at supplere knallertforsikringen med en kaskoforsikring – den dækker bl.a. tyveri, og hvis din elcykel går i stykker i et styrt".

Det fremgår af dækningsskemaet i indboforsikringsbetingelsernes punkt 17.H, at forsikringen dækker simpelt tyveri af cykler. Det fremgår af punkt 17.B, at forsikringen ikke dækker simpelt tyveri af motorkøretøjer. Det fremgår af punkt 17.G, at forsikringen dækker simpelt tyveri af motordrevne ting: køretøjer med en ydelse på højst 25 hk (18,4 kW) og en tophastighed på 15 km/t. Det fremgår af ordforklaringen, at der ved en cykel forstås ethvert pedaldrevet køretøj med en hjuldiameter over 12 tommer. Cyklen kan være forsynet med en el-hjælpemotor, men må ikke være forsynet med andre motorer. En el-hjælpemotor må højst have en effekt på 250 W og må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t. eller derunder.

Det fremgår af indledningen i forsikringsbetingelserne for "registreringspligtige knallerter", at "Knallertforsikringen er en kombineret forsikring, der kan bestå af flere deldækninger. På din police, kan du se, hvilke dækninger du har. **Ansvarsforsikring:** Den er lovpligtig og dækker efter færdselsloven erstatningsansvaret for skade forvoldt ved brug af knallerten som køretøj. **Kaskoforsikring:** Den dækker skade påført knallerten og dennes faste tilbehør med de få begrænsninger, der er nævnt i vilkårene". Det fremgår af punkt 17, at "**Kaskoforsikring:** Tillægsforsikring til den lovpligtige ansvarsforsikring. Det fremgår af policen, hvis du har denne forsikring". Det fremgår af punkt 18 A, at kaskoforsikringen dækker enhver skade på det forsikrede samt tab af dette ved tyveri og røveri.

Nævnet bemærker, at det fremgår af § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører at forsikringsdistributøren skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Af bekendtgørelsens § 20 fremgår det, at inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden, fastlægge kundens krav og behov, og at alle forsikringsaftaler – der foreslås kunden – skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov.

Ankenævnet for Forsikring

13.

100919

Nævnet finder, at selskabet som led i sin krav og behovsprøvelse burde have undersøgt, om klageren ønskede at tegne en kaskoforsikring på sin Speed Pedelec, idet selskabets medarbejder burde vide, at el-cyklen ikke ville være dækket over indboforsikringen, idet det fremgik af klagerens e-mail, at el-cyklen endnu ikke var udstyret med en boks, der bragte hastigheden over 25 km/t. Medarbejderen var dermed bekendt med, at klagerens el-cykel med sin nuværende max hastighed aktuelt ville være dækket som el-cykel under indboforsikringen, og at klageren – når el-cyklen fik boksen monteret – vil opnå en ringere dækning uden dækning for tyveri.

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet burde have oplyst klageren om muligheden for at tilkøbe kaskoforsikring. Selskabet skal tilbyde klageren – med tilbagevirkende kraft fra 23/8 2021 – at tilvælge kaskoforsikring. Tager klageren imod tilbuddet, skal selskabet behandle tyveriet af klagerens speed Pedelec i overensstemmelse med de aftalevilkår, der herefter er gældende.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet ikke har fremlagt interne notater, som dokumenterer, at selskabets medarbejder har forespurgt, om klageren ønskede at tilkøbe kaskoforsikring.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal tilbyde klageren kaskoforsikring med tilbagevirkende kraft fra 23/8 2021. Tager klageren imod dette tilbud, skal selskabet behandle tyveriet af klagerens speed Pedelec i overensstemmelse med de aftalevilkår, der herefter er gældende. En erstatning forrentes i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

100919

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand