

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. november 2024 blev i sag nr. 101883:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 26/6 2024 har klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med vores flytning til [by 2] tegnede vi en Plusforsikring hos Runa Forsikring, der skulle dække vores ladcykel i tilfælde af tyveri m.v.

Da vi flyttede ind på adressen ... konstaterede vi dog, at der ikke var mulighed for at stille ladcyklen i en aflåst kælder og samtidig låse denne fast som angivet i jeres vilkår.

Af netop den årsag kontaktede jeg forsikringsselskabet, for at få opklaret, om forsikringen dækkede i tilfælde af tyveri, når ladcyklen ikke kunne låses fast i parkeringskælderen på den nye adresse. Hvis ikke den gjorde, ønskede jeg ikke at stille ladcyklen i den aflåste parkeringskælder, men ville derimod stille ladcyklen udenfor med adgang til at få cyklen fastlåst eller alternativt finde et andet forsikringsselskab, der ønskede at dække os i den pågældende situation, hvor vi kunne stille ladcyklen i en aflåst kælder men uden adgang til fastlåsning.

Jeg fik i den forbindelse oplyst af en kundeservicemedarbejder, at 'i tilfælde af tyveri, ville forsikringen fortsat dække, selvom denne ikke var fastlåst, idet cyklen var stillet i en aflåst parkeringskælder.' Samtidig oplyste jeg om kælderens udformning og placeringen af ladcyklen.

Den 27. oktober 2023 bliver ladcyklen stjålet og jeg anmelder tyveriet til forsikringsselskabet, der nu afviser at udbetale den reelle erstatning som vi mener, vi har krav på i vores cykel-PLUS-forsikring samt efter vejledning fra kundeservicemedarbejder. Forsikringen udbetaler kun hvad der svarer til en makserstatning ved 'normalt' cykeltyveri hvilket ikke rækker langt til en ladcykel med en værdi inklusiv tilbehør på 71.678 kr.

I vilkår for CykelPLUS i indboforsikring (s. 30 i vedhæftede vilkår) står der 'En forsvarlig aflåst bygning' – hvilket jeg netop fik bekræftet telefonisk af medarbejder at parkeringskælderens var. Cyklen stod så den ikke var synlig udefra og langt inde i parkeringskælderens.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Fuld erstatning jf. CykelPLUS forsikring."

Selskabet har den 5/7 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har den 28. juni 2024 modtaget ankenævnsklagen fra vores medlem [klageren] (herefter benævnt klager). Klager er utilfreds med den erstatning, som vi har udbetalt i forbindelse med et anmeldt tyveri af hendes ladcykel fra en parkeringskælder.

Klager mener, at hun er berettiget til dækning for cyklens fulde værdi under henvisning til, at hun skulle have fået rådgivning om, at ejendommens parkeringskælder var at betragte som forsvarligt aflåst, og at hun derfor ikke behøvede at låse cyklen fast til en permanent genstand.

Vi har ydet dækning for cyklen med tilbehør i henhold til vilkårenes bestemmelser om simpelt tyveri, jf. afsnit 4.1.a, 4.3.f og 1.1.f, da forholdet efter vores opfattelse ikke er omfattet af afsnit 21. Cykel PLUS. Vilkaarne er fremlagt af klager.

Sagsfremstilling

Klager anmeldte den 2. november 2023, at hendes ladcykel var blevet stjålet fra en aflåst parkeringskælder. Skadedato blev angivet til den 27. oktober 2023.

En skadebehandler var efterfølgende i kontakt med klager med henblik på at få afklaret forhold omkring placering og aflåsning. Om samtalen har vi den 10. november 2023 noteret, at klager oplyste, at cyklen var væk, da hun ville sætte et display på cyklen. Klagers søns cykel var også blevet stjålet. Vi har videre noteret, at cyklen var låst med to låse, den ene fastmonteret, den anden sad rundt om. Cyklen var ikke låst fast til en permanent genstand, da den stod i parkeringskælderens. Cyklen var placeret bagerst i parkeringskælderens, som kun beboere havde adgang til.

Ved mail af 10. november 2023 meddelte vi klager, at ladcyklen kunne dækkes med maksimumdækning (15.800 kr. indeks 2023) på forsikringens basisdækning.

Klager kontaktede os samme dag, idet hun var utilfreds med afgørelsen. Vi har noteret, at hun oplyste, at hun i forbindelse med tegningen af Cykel PLUS i juni 2022 var blevet gjort opmærksom på dækningens låsekrav. Klager har videre oplyst, at hun havde fortalt, at det ikke var muligt at låse cyklen fast til en permanent genstand i parkeringskælderens, og at hun havde spurgt, om det var okay, at den blot var låst med ring- og kædelås. Hun havde forstået, at dette var ok og godkendt som forsvarligt aflåst.

Sagen blev herefter gennemgået på ny. Den 22. november 2023 blev afgørelsen fastholdt.

Den 26. november 2023 modtog vi en klage over afgørelsen. Klager oplyste i denne forbindelse, at hun havde kontaktet os i forbindelse med, at hun flyttede til ejendommen, da hun kunne konstatere, at det ikke var muligt at stille cyklen i en aflåst kælder og fortsat låse den i overensstemmel-

se med vilkårene. Klager angav at hun i den forbindelse havde givet oplysninger om parkeringskælderens udformning og cyklens placering, og at hun blev bekræftet i, at der ville være dækning.

Klagen blev besvaret den 13. december 2023, hvor afgørelsen blev fastholdt. I denne forbindelse blev det anført, at det ikke var bevist, at klager skulle have modtaget rådgivning, der var i strid med vilkårene for forsikringen.

Herefter fulgte yderligere korrespondance om ved hvilken telefonsamtale, klager angiveligt skulle være blevet rådgivet omkring låseforholdene. Det blev i korrespondancen fastholdt, at det ikke var bevist, at klager havde fået en rådgivning, som anført.

Herefter er sagen indbragt for nævnet.

Vilkår

Af vilkårenes afsnit 21. Cykel PLUS fremgår det af punkt 1.a, at det ved tyveri, at *'Det er en betingelse for erstatning, at cyklen er forsvarligt sikret mod tyveri, når den forlades, herunder at kravene nedenfor er opfyldt. Hvis cyklen lånes ud, er det lånerens ansvar, at kravene er opfyldt. Cyklen er dækket mod tyveri, uanset om den er forsynet med en selvstændig lås, når den opbevares i:*

- *en forsvarlig aflåst bygning*
- *aflåst kælderrum i etageejendomme, hvor cyklen ikke er synlig udefra eller fra indendørs gangareal*

...

Cyklen skal, når den forlades uden for forsvarligt aflåst bygning, være forsynet og aflåst med to særskilte låse godkendt af Varefakta. Se vejledningen på Varefaktas varefakta.dk. Cyklen skal være låst fast til en permanent genstand gennem stellet med mindst en af låsene. Begge låsebeviser med cyklens stelnummer eller produktionsnummer skal sendes til os ved tyveri'.

Vores vurdering af sagen

Foranlediget af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder imidlertid ikke anledning til at ændre vores vurdering af sagen, hvorfor vi fastholder erstatningen på 15.800 kr. for ladcyklen.

Det fremgår af vilkårenes afsnit 21. Cykel PLUS, at medmindre cyklen er stjålet fra en forsvarlig aflåst bygning eller et aflåst kælderrum, så er det en betingelse for dækning ved tyveri, at cyklen på tyveritidspunktet er forsynet med to låse godkendt af Dansk Varefakta Nævn, og at cyklen er låst fast til en permanent genstand gennem stellet.

Klager har oplyst, at cyklen stod parkeret i en aflåst parkeringskælder tilhørende det lejligheds-kompleks, hvor hun bor, hvor der også er tilhørende rækkehuse. Klager ved ikke, hvor mange der har adgang til parkeringskælderen, men hun har i forbindelse med klagebehandlingen oplyst, at der står en 20-30 biler parkeret. Parkeringskælderen tilgås ved brug af samme nøgle, som bruges til hendes hoveddør. Der findes tre trappenedgange samt en gitterport til parkeringskælderen, og alle indgange kræver en nøgle. Af [boligselskabets] hjemmeside fremgår, at beboelsesområdet (...) består af 114 lejligheder.

Det er vores opfattelse, at parkeringskælderens ikke er at betragte som en forsvarlig aflåst bygning, da der er tale om en parkeringskælder i et beboelsesområde, som består af 114 lejligheder, og hvor vi må lægge til grund, at der er adskillige nøgler i omløb.

Nævnet har tidligere taget stilling til spørgsmålet om forsvarlig aflåsning i situationer, hvor der er tale om cykeltyveri fra kældre i beboelsesejendomme, hvor der er flere nøgler i omløb. Vi henviser i denne forbindelse til kendelse 99957, der omhandlede dækning for en cykel fra en kælder, i en beboelsesejendom med 10 lejligheder. I kendelse 75496 var der tale om tyveri af cykel fra en cykelkælder i en ejendom med ca. 100 nøgler i omløb. Ligeledes i kendelse 77120, der omhandlede tyveri fra en kælder med 41 lejemål.

Da parkeringskælderens ikke kan betragtes som en forsvarlig aflåst bygning, vil dækning i henhold til afsnit 21. Cykel PLUS forudsætte, at cyklen blandt andet var låst fast til en permanent genstand gennem stellet, hvilket klager har tilkendegivet ikke var tilfældet.

Klager har ligeledes tilkendegivet, at hun siden tegningen af forsikringen har været bekendt med låsekravene i henhold til afsnit 21. Cykel PLUS.

Vi har noteret os klagers oplysninger omkring en telefonsamtale, som hun skulle have haft med os, i forbindelse med at hun tilflyttede ejendommen. Vi har i forbindelse med klagebehandlingen været i kontakt med de medarbejdere hos os, som kunne være relevante i forhold til den samtale, som klager henviser til. Klager har afvist, at der er tale om samtalerne den 7. februar 2023 og 14. juni 2022. Klager henviser til, at rådgivningen blev givet i en samtale den 23. august 2022. Vi har foreholdt de relevante medarbejdere klagers oplysninger om rådgivningen. Samstemmende oplyser de, at de aldrig ville bekræfte, at låsekravene ikke gælder, hvis en cykel efterlades i en fælles aflåst parkeringskælder til en beboelsesejendom. En sådan oplysning ville som nævnt også være i direkte modstrid med vilkårene.

For så vidt angår samtalen den 23. august 2022 fremgår det af vores systemer, at klager var i kontakt med to medarbejdere hos os. Af vores system fremgår det, at klagers ene kontakt vedrørte et spørgsmål om udbetaling af erstatning, mens den anden kontakt vedrørte ændring af forsikring i forbindelse med flytning. Begge samtaler var med kvindelige medarbejdere, hvilket ikke stemmer med klagers oplysning om, at rådgivningen skulle være ydet af en mandlig medarbejder.

Det er klager, der skal løfte bevisbyrden for, at der er givet en rådgivning, som den anførte. Det er vores opfattelse, at denne bevisbyrde ikke er løftet. Vi har i denne forbindelse lagt vægt på, at der er tale om en rådgivning, der er i direkte i strid med vores vilkår, at samtlige medarbejdere, som vi kan se klager har været i kontakt med, afviser, at de ville yde en sådan rådgivning, og at klager ikke kan redegøre for, hvornår rådgivningen skulle have fundet sted og hvem hun har talt med. Klager har selv afvist i sin mail af 16. januar 2024, at rådgivningen skulle være givet den 14. juni 2022, hvor hun talte med en mandlig medarbejder, idet hun oplyser, at *'Her er jeg sikker på at jeg ikke har spurgt til muligheden for at sætte den i parkeringskælderens på vores nye adresse, da dette ikke var faldet på plads endnu. Her talte jeg første gang med en mandlig medarbejder'*.

På baggrund af ovenstående mener vi, at vi har været berettiget til at behandle og opføre skaden efter reglerne om simpelt tyveri, jf. vilkårenes afsnit 4. Vi henviser til, at der er tale om tyveri fra en bygning, der ikke kan betegnes som forsvarligt aflåst, og til at klager ikke har bevist, at der er

givet rådgivning, der kan begrunde, at hun har haft en berettiget forventning om opnå dækning uden iagttagelse af låsekravene, som var hende bekendt."

Klageren har i brev af 23/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nedenfor indsat mine bemærkninger til LB Forsikrings udlægning i brev af den 05.07.24:
'Klager mener, at hun er berettiget til dækning for cyklens fulde værdi under henvisning til, at hun skulle have fået rådgivning om, at ejendommens parkeringskælder var at betragte som forsvarligt aflåst, og at hun derfor ikke behøvede at låse cyklen fast til en permanent genstand.'

Ved oprettelse af PLUS-forsikringen kontaktede jeg Runa Forsikring, da jeg netop havde fundet ud af, at cyklen ikke kunne fastmonteres til en permanent genstand i parkeringskælderen, hvor vi ønskede at parkere vores ladcykel. Hvis Runa Forsikring ikke mente, at cykel PLUS-forsikringen ville dække i dette tilfælde, ville vi parkere ladcyklen et andet sted, hvor det ville være muligt at fastmontere cyklen eller alternativt tegne en billigere forsikring.

Den mandlige medarbejder jeg talte med fra Runa Forsikring forsikrede os, det ikke var et problem, og han var så sikker i sin sag, at han sagde 'det fungerer nærmest som 3 låse, når der også er låst til parkeringskælderen'. Jeg har ikke grund til at tro, at det er en uforsvarligt aflåst bygning jf. Vilklårene for cykel PLUS-forsikringen. Herudover forklarede jeg også hvordan parkeringskælderen var udformet i forhold til boliger, at der var en del, der havde adgang til kælderen, men at det kun var beboere. Herudover forklarede jeg, at cyklen ville blive placeret langt inde i kælderen, hvor cyklen ikke er synlig udefra eller fra indendørs gangareal. Pga. denne samtale fik jeg det ikke fremsendt på skrift, da det ikke lød til nogensinde at kunne blive et problem med erstatning i tilfælde af tyveri af cyklen.

Jeg har udelukkende handlet i god tro ud fra denne samtale, og altså fortsat med at indbetale til den dyrere PLUS-forsikring på baggrund af samtalen, som anført ovenfor.

'Det er vores opfattelse, at parkeringskælderen ikke er at betragte som en forsvarlig aflåst bygning, da der er tale om en parkeringskælder i et beboelsesområde, som består af 114 lejeboliger, og hvor vi må lægge til grund, at der er adskillige nøgler i omløb.'

Dette er i strid med det, jeg blev oplyst under samtalen med den mandlige medarbejder. Ovenstående har jeg belyst ved samtalen, hvor jeg er blevet vejledt til at parkeringskælderen er forsvarligt aflåst hvorfor en fastmontering af cyklen ikke var nødvendig. I henhold til de kendelser i henviser til, finder jeg det dybt beklageligt at jeres medarbejder ikke har viden om dette, og derfor yder en vejledning, der stemmer overens med denne viden om en forsvarligt aflåst bygning. Det står ikke nævnt i jeres vilkår, hvad en forsvarligt aflåst bygning indebærer, hvorfor det for mig som kunde hos jer, er umuligt at vide hvad det betyder. Når jeg ydermere ikke kan stole på, hvad jeg bliver vejledt til i telefonen af jeres medarbejder, sætter det mig i en svær situation.

'Klager har ligeledes tilkendegivet, at hun siden tegningen af forsikringen har været bekendt med låsekravene i henhold til afsnit 21. Cykel PLUS.'

Dette er den åbenlyse årsag til at jeg kontaktede jer for at blive vejledt ud fra den konkrete situation, hvor cyklen ikke kunne fastmonteres i parkeringskælderen. Hvorfor skulle jeg tegne en cykel-PLUS-forsikring hos jer velvidende at den ikke ville gælde ved tyveri i parkeringskælderen.

'Det er klager, der skal løfte bevisbyrden for, at der er givet en rådgivning, som den anførte. Det er vores opfattelse, at denne bevisbyrde ikke er løftet. Vi har i denne forbindelse lagt vægt på, at der er tale om en rådgivning, der er i direkte i strid med vores vilkår, at samtlige medarbejdere, som vi kan se klager har været i kontakt med, afviser, at de ville yde en sådan rådgivning, og at klager ikke kan redegøre for, hvornår rådgivningen skulle have fundet sted og hvem hun har talt med. Klager har selv afvist i sin mail af 16. januar 2024, at rådgivningen skulle være givet den 14. juni 2022, hvor hun talte med en mandlig medarbejder, idet hun oplyser, at 'Her er jeg sikker på at jeg ikke har spurgt til muligheden for at sætte den i parkeringskælderens på vores nye adresse, da dette ikke var faldet på plads endnu. Her talte jeg første gang med en mandlig medarbejder'.'

I gengiver et citat jeg har udtalt angående hvornår samtalen fandt sted – som jeg skrev i det næste svar til jer (og som i ikke inddrager i jeres nye skrivelse) blander jeg også rundt i telefonsamtalerne og kan dermed ikke vide mig sikker på, hvilken dato jeg fik oplyst at låsevilkårene fortsat var opfyldt. Jeg kan kun henvise til opkaldslisterne, der dokumenterer, at jeg har været i kontakt med jer af flere omgange. Det er ikke usandsynligt at det var ved samtalen den 14. Juni 2022. Jeg finder det dybt kritisabelt at I kan yde denne rådgivning i telefonen og herefter fralægge ethvert ansvar for hvad der er blevet sagt. Fejlagtigt fra min side, kan jeg se nu, at jeg burde have fået det på skrift.

Herudover vil jeg gerne italesætte problematikken om hvorvidt en medarbejder ville erkende at have vejledt i strid mod jeres vilkår, da jeg forestiller mig at en medarbejder altid vil tale for forsikringens sag. Derudover må det formodes at jeres medarbejdere dagligt er i kontakt med mange forskellige kunder ang. mange forskellige sager og her 2 år efter vil det selvsagt stå mere utydeligt i hukommelsen. Jeg finder det mistænkeligt at I ikke har fremlagt daterede telefonnotater fra jeres sagsbehandlingssystem, og at I alene lægger vægt på udsagn fra medarbejdere der næppe vil erkende, at de har vejledt i strid med forsikringens egne vilkår.

Jeg håber, at I vil se positivt på at kunne yde fuld erstatning, da dette er en meget beklagelig situation for vores familie, hvor vi har mistet 56.000 kr. på en ladcykel vi netop troede var forsikret hos jer, og hvor vi er blevet fejlrådgivet af jeres medarbejder."

Selskabet har i brev af 30/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået klagers indlæg, men finder fortsat ikke grundlag for at ændre vores vurdering af sagen.

Vi må fortsat fastholde, at det ikke er bevist, at klager skulle have modtaget en vejledning som det angivne. Vi kan forstå, at klager nu mener, at det godt kan være ved samtalen den 14. juni 2022, at hun skulle have fået den angivne vejledning, selvom hun tidligere har afvist, at dette skulle være tilfældet. Ligeledes finder hun det mistænkeligt, at vi ikke fremlægger daterede telefonnotater.

Til orientering indsætter vi nedenfor notatet fra medlems samtale med os den 14. juni 2022, i forbindelse med tilvalg af Cykel Plus dækningen.

Bemærkninger	Created By	Updated By
FT er oplyst omkring låsekrav på CykelPlus		14/06/2022

Det fremgår ikke af notatet, at der skulle være drøftet noget særligt om placering af cyklen i en parkeringskælder. Derimod fremgår det blot, at klager er blevet oplyst om låsekravene, og vi har intet grundlag for at fastslå, at der skulle være oplyst andet end, hvad der fremgår af vilkårene.

Dette stemmer også overens med klagers oplysning om, at hun var bekendt med låsekravene, og at hun først efterfølgende skulle have henvendt sig omkring placeringen i parkeringskælderen.

Som vi tidligere har redegjort for, kan vi imidlertid ikke fastslå, at der har været en samtale som den angivne, og de medarbejdere, som klager har været i kontakt med efter den 14. juni 2022, har alle været kvindelige, hvorfor vi må kunne lægge til grund, at det ikke er ved disse samtaler, der er blevet drøftet låsekrav.

Afslutningsvist skal vi igen henvise til, at det er klager, der skal løfte bevisbyrden for, at der er givet en rådgivning, som den anførte. Det er vores opfattelse, at denne bevisbyrde ikke er løftet. Vi fastholder derfor, at vi har været berettiget til at behandle og opgøre skaden efter reglerne om simpelt tyveri, jf. vilkårenes afsnit 4."

Klageren har i brev af 18/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nedenfor indsat mine bemærkninger til LB forsikrings udlægning i brev af den 30. juli:

Ved samtalen med jeres medarbejder, hvor jeg spurgte ind til muligheden for at parkere cyklen i cykelkælderen havde jeg nogle yderligere spørgsmål angående dækning ved evt. tyveri, da cyklen er købt brugt – medarbejderen sagde at det ikke var noget problem og oplyste også at han ville notere det i jeres system og at det ville gavne os ved et evt. tyveri. Da dette ikke står i jeres samtalelog vurderer jeg den som yderst mangelfuld. Derfor betvivler jeg også detaljegraden af jeres log og hvorvidt den rent faktisk kan bruges til at modbevise at jeg er blevet oplyst at cyklen fortsat var dækket under plus-forsikringen ved at parkere den i parkeringskælderen.

Som tidligere nævnt blander jeg, ligesom jeres medarbejdere også rundt i samtalerne med jer, da jeg har været i kontakt med jer flere gange. Derfor sagde jeg fejlagtigt at jeg var sikker på at det ikke var samtalen den 14. juni 2022."

Selskabet har i brev af 21/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers supplerende kommentarer. Disse indeholder ikke nye oplysninger og giver os ikke anledning til at ændre vores vurdering af sagen.

Vi vil dog igen henvise til, at det er klager, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav. Det er således klager der skal bevise, at hun ved samtale med en af vores medarbejdere har fået de oplysninger, som hun angiver. Der foreligger ingen dokumentation for dette, og klager har haft ganske svært ved at præcisere, hvornår samtalen skulle have fundet sted. Vores interne notater understøtter heller ikke, at der skulle være givet oplysninger som anført. For så vidt angår notatets omfang skal vi blot bemærke, at der noteres det der tales om – i dette tilfælde om vilkårenes låsekrav. Det kan ikke forventes, at det noteres, hvad der *ikke* er rådgivet om. Det er vores opfattelse, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde.

Vi fastholder derfor igen, at vi har været berettiget til at behandle og opgøre skaden efter reglerne om simpelt tyveri, jf. vilkårenes afsnit 4.

Ankenævnet for Forsikring

8.

101883

Det er vores opfattelse, at sagen er fuldt oplyst og kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadeanmeldelse af 2/11 2023 fremgår bl.a.:

"Skadedato

Dato27. oktober 2023

...

Skade information:

Beskrivelse: Vores ladcykel er blevet stjålet fra vores aflåste parkeringskælder, hvor kun beboere har adgang. I samme tyveri er vores søns børnecykel ... blevet stjålet fra en aflåst cykelkælder. Denne har vi ikke kvittering eller stelnr. på. Ladcyklen blev også stjålet med alt tilbehør. Jeg kan ikke få lov at skrive den pris for cykel i dag: 71.678,00 kr. + regnslag og lås (2200 kr) +helt nye skivebremser 1800 kr."

Af klagerens opkaldsliste fremgår bl.a.:

"DATO/TIDSPUNKT	NUMMER	FORBRUG
23.08.2022 11:21:39	[selskabets telefonnummer]	00:13:00
...		
14.06.2022 11:31:06	[selskabets telefonnummer]	00:19:00"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1. Indboforsikringens hvem – hvad – hvor?

I. Hvilke ting dækker forsikringen skader på?

...

f. Cykler

Cykler med en hjuldiameter på over 12 tommer og tilbehør. Vi dækker cykel og tilbehør med højst 15.800 kr. (indeks 2023) pr. cykel pr. forsikringsbegivenhed. Kan cyklens stelnummer ikke oplyses dækker vi med højst 7.200 kr. (indeks 2023). Elcykler er dækket, når de har en motorkraft, så de kan køre max 25 km/t.

...

4. Simpelt tyveri – generelt

...

1. Forsikringen dækker disse skader:

Forsikringen dækker:

a. Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale

...

3. Forsikringen dækker skader på:

f. Cykler – se afsnit 1.l.f – er dækket, hvis de er låst med en godkendt lås*

...

21. Cykel PLUS

...

1. Forsikringen dækker disse skader: 2. Forsikringen dækker ikke disse skader:

Forsikringen dækker cykler, herunder elcykler, der har en motorkraft, så de kan køre max 25 km/t, som tilhører en sikret, og som kun bruges til almindelig privat brug, herunder at deltage i motionsløb. Følgende skader er dækket:

a. Tyveri. Det er en betingelse for erstatning, at cyklen er forsvarligt sikret mod tyveri, når den forlades, herunder at kravene nedenfor er opfyldt. Hvis cyklen lånes ud, er det lånerens ansvar, at kravene er opfyldt.

Cyklen er dækket mod tyveri, uanset om den er forsynet med en selvstændig lås, når den opbevares i:

- en forsvarlig aflåst bygning
- aflåst kælderrum i etageejendomme, hvor cyklen ikke er synlig udefra eller fra indendørs gangareal

...

Cyklen skal, når den forlades uden for forsvarligt aflåst bygning, være forsynet og aflåst med to særskilte låse godkendt af Varefakta. Se vejledningen på Varefaktas varefakta.dk. Cyklen skal være låst fast til en permanent genstand gennem stellet med mindst en af låsene. Begge låsebeviser med cyklens stelnummer eller produktionsnummer skal sendes til os ved tyveri."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hendes ladcykel blev stjålet den 27/10 2023 fra en aflåst parkeringskælder. Selskabet har behandlet tyveriet efter reglerne om simpelt tyveri af cykel og betalt maksimumdækning på 15.800 kr. på forsikringens basisdækning. Selskabet har afvist dækning på Cykel PLUS forsikringen med henvisning til, at parkeringskælderen ikke betragtes som en forsvarligt aflåst bygning, og at cyklen var ikke låst fast til en permanent genstand. Klageren ønsker erstatning efter Cykel PLUS forsikringen.

Klageren har anført, at hun ved oprettelsen af Cykel PLUS forsikringen kontaktede selskabet, idet cyklen ikke kunne fastlåses til en permanent genstand i parkeringskælderen. Klageren har anført, at selskabets medarbejder "forsikrede os, det ikke var et problem". Klageren har anført, at det er usandsynligt, at selskabets medarbejder vil erkende at have vejledt i strid med vilkårene. Klageren har anført, at selskabets log ikke kan modbevise, at klageren er blevet oplyst, at cyklen fortsat var dækket under plus-forsikringen ved at parkere den i parkeringskælderen. Klageren har anført, at hvis selskabet "ikke mente, at cykel PLUS-forsikringen ville dække i dette tilfælde, ville vi parkere ladcyklen et andet sted, hvor det ville være muligt at fastmontere cyklen eller alternativt tegne en billigere forsikring". Klageren har anført, at det ikke fremgår af

Ankenævnet for Forsikring

10.

101883

vilkårene, hvad en forsvarligt aflåst bygning er, og at hun ikke havde grund til at tro, at parkeringskælderens var en uforsvarligt aflåst bygning jf. vilkårene for Cykel PLUS forsikringen. Klageren har anført, at det kun er beboere, der har adgang til parkeringskælderens, og at cyklen var placeret så den ikke var synlig udefra.

Selskabet har anført, at det har været berettiget til at behandle og opgøre skaden efter reglerne om simpelt tyveri, jf. vilkårenes afsnit 4. Selskabet har anført, at parkeringskælderens ikke er en forsvarligt aflåst bygning, idet parkeringskælderens tilhører et beboelsesområde, som består af 114 lejeboliger. Selskabet har anført, at "Da parkeringskælderens ikke kan betragtes som en forsvarlig aflåst bygning, vil dækning i henhold til afsnit 21. Cykel PLUS forudsætte, at cyklen blandt andet var låst fast til en permanent genstand gennem stellet, hvilket klager har tilkendegivet ikke var tilfældet". Selskabet har anført, at der ikke er givet rådgivning, der kan begrunde, at klageren har haft en berettiget forventning om opnå dækning uden iagttagelse af låsekravene.

Det fremgår af selskabets log af 14/6 2022, at klageren "er oplyst omkring låsekrav på Cykel-Plus".

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 2/11 2023, at "Vores ladcykel er blevet stjålet fra vores aflåste parkeringskælder, hvor kun beboere har adgang. Ladcyklen blev også stjålet med alt tilbehør. Jeg kan ikke få lov at skrive den prisen for cykel i dag: 71.678,00 kr. + regnslag og lås (2200 kr) +helt nye skivebremser 1800 kr."

Det fremgår af klagerens brev af 26/11 2023, at "Den 27. oktober 2023 opdagede vi, at vores ladcykel samt vores søns cykel var blevet stjålet. Jeg kontaktede herefter forsikrings-selskabet Runa og forklarede, hvad der var sket. Her oplyste jeg, at ladcyklen var låst med to forsikringsgodkendte låse men ikke fastlåst til en fast genstand i parkeringskælderens. Præcis i overensstemmelse med den samtale (se ovenstående gengivelse) jeg havde haft med kundeservice-medarbejderen i 2022".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.l.f., at forsikringen dækker cykel og tilbehør med højst 15.800 kr. (indeks 2023) pr. cykel pr. forsikringsbegivenhed. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.1.a., at forsikringen dækker simpelt tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 21.1 "Cykel PLUS", at "Cyklen skal, når den forlades uden for forsvarligt aflåst bygning, være forsynet og aflåst med to særskilte låse godkendt af Varefakta. Se vejledningen på Varefaktas varefakta.dk. Cyklen skal være låst fast til en permanent genstand gennem stellet med mindst en af låsene. Begge låsebeviser med cyklens stelnummer eller produktionsnummer skal sendes til os ved tyveri".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har godtgjort, at parkeringskælderens ikke var forsvarligt aflåst på tyveritidspunktet. Nævnet finder på den baggrund, at klageren ikke har bevist, at låsekravene i forsikringsbetingelsernes punkt 21.1 er opfyldt. Klageren er derfor ikke berettiget til dækning på Cykel PLUS forsikringen. Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om en parkeringskælder til et beboelsesområde, som består af 114 boliger, der må formodes at have nøgle og dermed adgang til parkeringskælderens.

Nævnet har videre lagt vægt på, at dækning på Cykel PLUS forsikringen er betinget af, at cyklen er låst fast til en permanent genstand gennem stellet med mindst én lås, når den efterlades uden for en forsvarligt aflåst bygning. Nævnet har også lagt vægt på klagerens forklaring om, at cyklen var "låst med to forsikringsgodkendte låse men ikke fastlåst til en fast genstand i parkeringskælderens".

Ankenævnet for Forsikring

12.

101883

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet vejledning om låsekravene ved telefonsamtalerne den 14/6 2022 og den 23/8 2022, der har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at der er grundlag for at statuere, at selskabet ifalder erstatningsansvar. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for ladcyklen på erstatningsretligt grundlag.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings