

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. juni 2025 blev i sag nr. 102704:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS  
Strandgade 27A  
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 3/12 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg fik stjålet min elektriske elcykel fra vores kælder 23.10.2024, hvilket jeg meldte til Politiet.

Derefter meldte jeg skaden til forsikringsselskabet som afviste at udbetale erstatning da den er købt i [udland] - har et [udland] stel nr. og [udland] kvittering.

Dette skyldes jeg har boet der i en årrække, hvorfor den er medbragt ved tilflytning til Danmark i midt 2023. Dette gjorde jeg opmærksom på da jeg tegnede forsikringen. Det er korrekt det fremgå af policen kun 'danske' stel nr. dækkes men det er utidssvarende formulering.

De afviste som sagt min anmodning, men tilbød et ekstremt lille beløb som 'bod'. Dette vil jeg ikke acceptere da jeg ikke kan købe en ny cykel for det. Hvorfor tilbyder de forlig hvis de mener de har ret?

## **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Jeg vil have beløbet fra kvitteringen erstattet minus selvriskoen. Begrebet aldersafskrivning skal ikke anvendes da det ikke hjælper mig som kunde til at kunne købe et nyt transportmiddel.

Uanset at genstanden er købt i udlandet og ikke har dansk stel nr. Begrundelsen er usaglig da mange ting i dag købes i udlandet og bringes rundt.

Specifik på min police bad jeg om udvidet erstatningssum på cykler for netop at kunne imødegå tyveri situationer, uanset oprindelsesland. Man kan ikke forvente kunder gennemlæser samtlige police forhold og ved hvilke genstande der ikke er dækket. Jeg mener deres begrundelse af usaglig og utidsvarrende."

# Ankenævnet for Forsikring

2.

102704

Selskabet har den 4/2 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager bliver indtegnet hos os den 01.04.2023, hvor der er accepteret indbo... Vi sender tilbud den 03.04.2023 og tilbuddet accepteres den 04.04.2023.

I forbindelse med indtegnelse har klager også fået et tilbud fra [andet forsikringsselskab] som vi har accepteret at prismatche. Dækningerne på bl.a. cykel er derfor tilføjet for at matche tilbuddet fra [andet forsikringsselskab], som jeg også har lagt ind på portalen.

I vores produktionssystem er der indsat dette notat den 30.03.2023.

...

'Kunden flytter fra [udland] til DK og har derfor ingen forsikringer i dansk selskab. OK til prismatch på tilbud fra [andet forsikringsselskab]'

Vi er altså blevet informeret om at klager flytter hjem til Danmark fra [udland].

Men vi er ikke informeret om hvor længe klager har boet i udlandet eller om indbogenstandene er købt i Danmark eller udlandet.

Klager mener, at han ved indtegnelse har gjort opmærksom på, at han flytter hjem til Danmark fra [udland], efter at have boet i en årrække i udlandet. Og netop fordi klager har boet i mange år i [udland], burde det også være vores opgave, ved indtegnelse, at gøre opmærksom på at hans ... cykel skal have et dansk stelnummer, for at være omfattet af indboforsikringen.

Udfordringer er her, at klager ikke kan dokumentere, at han har oplyst at han har boet i [udland] i en årrække og der er ikke nogen steder jeg kan indhente samtalen eller anden dokumentation, der peger på at vi burde have rådgivet anderledes.

Jeg mener derfor ikke at klager har sandsynliggjort, at KF har ydet 'fejlrådgivning'.

Men jeg har alligevel godt kunne vurdere, at der her er tale om nogle 'uheldige Omstændigheder'. Derfor har jeg også, uden om vilkårene, tilbudt et forlig på 57%\* [\*Se beregning i mail fra den 22.11.2024, der ligger på portalen] af klagers mulige max.beløb, hvis der var tale om en dækningsberettiget skade.

Dette forlig har klager desværre afvist og forliget er derfor ikke længere i spil.

Klager henviser også til i sin klage fra den 06.12.2024, at han ikke mener at det er rimeligt, at vi har lavet en aldersafskrivning i vores forligsberegning. Men vores aftalegrundlag er nu engang klagers police og vilkår (APR-2102) og her fremgår det jf. pkt. 3.3.3.3.5, at der er en aldersafskrivning på 53% for cykler ældre end 6 år (købsdato 25.05.2018 – skadesdato 23.10.2024).

Jeg mener grundet ovenstående, at vi har løst sagen efter bedste evne og nu må det være op til Ankenævnet og vurdere om vi evt. har ydet fejlrådgivning."

Klageren har i kommentar af 19/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan ikke forstå relevansen af det faktum, at der skal være dansk stel nr. på en cykel for at kunne påberåbe sig et erstatningskrav. Det har ingen relevans overhoved for mig som forbruger.

Det hjælper heller ikke Politiet som slet ikke efterforsker cykeltyverier. Når der foreligger en kvittering på varen må det være gældende som dokumentation.

Derudover er det under alt kritik at det tager Købstædernes Forsikring, 2 måneders svar tid.

Det at de tilbyder et forlig er mig en gåde, hvis de ikke mener jeg har ret til erstatning overhoved. I disse tider hvor folk køber genstande over internettet må det være et ofte forekommende problem.

Hvis konklusionen er at en genstand skal være erhvervet i DK, må jeg anse samtlige mine genstande uforsikrede. Min indrejse til DK kan dokumenteres såfremt det anses for nødvendigt. Det er dog totalt idiotisk, at man skal til at dokumentere ens ophold i Danmark for at få sin cykel erstattet."

Selskabet har i brev af 11/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Der er indgået en aftale mellem klager og Købstædernes Forsikring, hvor selve 'aftalegrundlaget' er klagers vilkår samt police. I klagers vilkår er det, som tidligere nævnt, gjort klart at det er et krav for dækning for cykeltyveri, at der kan dokumenteres et dansk stelnummer. Se udklip.

Dette betyder samtidig, at stelnummeret har et sådant format, at cykel kan efterlyses hos politiet online. Jeg skal i den forbindelse oplyse, at politiet hvert år genfinder stjålne cykler.

---

## J. Cykler

Cykler samt elcykler\* dækkes med indtil 15.000 kr. (2018) pr. cykel (højere sum kan tilvælges). Dansk stelnummer skal kunne oplyses.

*Tilvalgsdækning – hvis dækningen er valgt fremgår det af policen.*

*- Ved tyveri fra forsvarligt aflåst\* bygning, dækker forsikringen, dog selvom cyklen ikke var påmonteret DVN-godkendt lås og/eller var låst.*

---

Der er altså ingen tvivl om dækningskravet jf. vilkårene.

Vi har intet ønske om, at klager fremskaffer dokumentation for indrejse til Danmark. Eneste begrundelse for at vi indledningsvis talte om indrejse til Danmark, var for at indgå teoretisk om vi evt. havde fejlrådgivet ved indtegnning, ved ikke at spørge ind til cyklens 'produktionsland'.

Da det kun er for cykler, hvor der kræves et dansk stelnummer jf. vilkårene, har dette ikke nogen indvirkning for klagers andre indbogenstande.

Vi mener desuden at sagen på nuværende tidspunkt er belyst tilfredsstillende, hvorfor vi vil anmode Ankenævnet om at afgøre sagen."

Klageren har i kommentar af 8/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

# Ankenævnet for Forsikring

4.

102704

"Jeg har til info uploadet dokument fra Politiet som har henlagt sagen - dette brev er dateret samme dag som jeg meldte den stjålet. Det må antages at der dermed ikke pågår efterforskning eller eftersøgning som Købstædernes Forsikring forlader sig på. Dermed er det irrelevant om cyklen har dansk stel nr. da efterforskningen efter sigende ikke er foretaget.

Sagen bedes venligst forelagt Ankenævnet. Et nævn som jeg blev opmærksom på ved at kontakte Forsikringselskabet selv, inden denne proces blev indledt, som rådede mig til at klage der. Så de må have erfaring med lignende sager af samme karakter."

Selskabet har i kommentar af 23/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det at politiet henlægger en sag om et cykeltyveri betyder ikke, at man derved mister muligheden for at genfinde cyklen. Den vil fortsat være registreret som 'stjålet'. Vi har dog ikke yderligere til sagen og vi afventer derfor nævnets afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

## **"3.1.2 Dækningsskema - Indboforsikring – Tyveri**

### **Dækkes**

...

### **J. Cykler**

Cykler samt elcykler\* dækkes med indtil 15.000 kr. (2018) pr. cykel (højere sum kan tilvælges). Dansk stelnummer skal kunne oplyses."

## **Nævnet udtaler:**

Klageren anmeldte, at hans cykel den 23/10 2024 blev stjålet fra en kælder. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at cyklen ikke har et dansk stelnummer. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at han ved indtegningen gjorde selskabet opmærksom på, at han havde boet i udlandet i en årrække. Klageren har anført, at begrundelsen for afvisning er usaglig og utidssvarende, da mange ting i dag købes i udlandet og bringes rundt. Klageren har anført, at han bad om udvidet erstatningssum på cykler for at kunne imødegå tyveri, uanset oprindelsesland. Klageren har anført, at man ikke kan forvente, at kunder gennemlæser samtlige policeforhold. Klageren har anført, at han "kan ikke forstå relevansen af det faktum, at der skal være dansk stel nr. på en cykel for at kunne påberåbe sig et erstatningskrav. Det har ingen relevans overhoved for mig som forbruger. Det hjælper heller ikke Politiet som slet ikke efterforsker cy-

kel-tyverier. Når der foreligger en kvittering på varen må det være gældende som dokumentation". Klageren har anført, at politiet har henlagt sagen, og "dermed er det irrelevant om cyklen har dansk stel nr. da efterforskningen efter sigende ikke er foretaget". Klageren har anført, at "Begrebet aldersafskrivning skal ikke anvendes da det ikke hjælper mig som kunde til at kunne købe et nyt transportmiddel".

Selskabet har anført, at klageren i forbindelse med indtegningen informerede om, at han skulle flytte til Danmark, men ikke om hvor længe han havde boet i udlandet, eller om indbogenstandene var købt i Danmark eller i udlandet. Selskabet har anført, at "Udfordringer er her, at klager ikke kan dokumentere, at han har oplyst at han har boet i ... i en årrække og der er ikke nogen steder jeg kan indhente samtalen eller anden dokumentation, der peger på at vi burde have rådgivet anderledes. Jeg mener derfor ikke at klager har sandsynliggjort, at KF har ydet "fejlrådgivning". Selskabet har oplyst, at man har tilbudt klageren et forlig, som klageren har afvist, og "forliget er derfor ikke længere i spil". Selskabet har anført, at det fremgår klart af aftalegrundlaget, at det er et krav for dækning af cykeltyveri, at der kan dokumenteres et dansk stelnummer. Selskabet har anført, at politiets henlæggelse af sagen ikke betyder, at man derved mister muligheden for at genfinde cyklen, da cyklen fortsat vil være registreret som "stjålet". Selskabet har anført, at politiet hvert år genfinder stjålne cykler.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Dansk stelnummer skal kunne oplyses".

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning med henvisning til, at cyklen ikke har et dansk stelnummer, idet forsikringsbetingelsernes krav – at dansk stelnummer skal kunne oplyses – er en objektiv dækningsbetingelse, der skal være opfyldt. Nævnet bemærker, at stelnummersystemet blandt andet gør det lettere for politiet at identificere en stjålet cykel, så den kan leveres tilbage til dens retmæssige ejer.

Nævnet bemærker, at selskabet – når selskabet tegner forsikringer for en person, der gennem en årrække har boet i udlandet – bør have fokus på, at personer er bekendt med/bliver infor-

meret om eventuelle særlige forhold, der gælder for de forsikringer, som personer påtænker at købe.

## Nævnets flertal udtaler:

Efter en samlet vurdering finder nævnets flertal, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet en sådan mangelfuld information/rådgivning i forbindelse med indtegningen, at flertallet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at yde dækning i videre omfang, end det der følger af aftalegrundlaget.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger dokumentation for, hvad parterne talte om, da klageren købte forsikringen hos selskabet.

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

## Nævnets mindretal:

Efter en samlet vurdering finder nævnets mindretal, at selskabet har ydet en sådan mangelfuld information/rådgivning i forbindelse med indtegningen, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal yde dækning for den stjålne cykel, uden at selskabet kan gøre kravet om dansk stelnummer gældende. Selskabet skal udbetale erstatning i overensstemmelse med det øvrige aftalegrundlag, herunder ved anvendelse af afskrivningsregler, selvrisiko mv., som aftalegrundlaget måtte indeholde.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af note i selskabets system, at "Kunden flytter fra ... til DK og har derfor ingen forsikringer i dansk selskab. OK til prismatch på tilbud fra [andet forsikringsselskab]". Noten indikerer, at der har været mere fokus på prisen end på de særlige forhold, som selskabet delvist har anerkendt, at selskabet burde have informeret om, når en kunde flytter fra udlandet til Danmark.

Mindretallet har også lagt vægt på, at det må komme selskabet bevismæssigt til skade, at selskabet – når selskabet har lavet en note om, at kunden er fra udlandet – ikke har noteret, hvil-

# Ankenævnet for Forsikring

7.

102704

ken information/rådgivning denne oplysning har givet selskabet anledning til at give til klageren i den forbindelse. En sådan note forekommer mere påkrævet end noten om prismatch.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand