

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 103966:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 15/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg retter henvendelse til Ankenævnet for Forsikring vedrørende afgørelse i sag nummer ... fra Topdanmark. Sagen omhandler afvist dækning af indbrud og tyveri af tre cykler fra aflåst kælder-rum på adressen ... Den afviste dækning fra Topdanmark begrundes med manglende dokumentation for, at jeg har været udsat for en forsikringsbegivenhed. Denne afgørelse er jeg ikke enig i. Uddybende redegørelse for klagen fremgår af vedhæftede dokument.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil anmode Nævnet for Forsikringssager om at revurdere min afviste sag ... fra Topdanmark, da jeg mener jeg har fremsendt tilstrækkelig dokumentation, som dokumenterer og sandsynliggør, at jeg har været udsat for en forsikringsbegivenhed, og derved bør være dækket af min indboforsikring i forhold til at få dækket skaden af tre stjalne cykler."

Klageren har i vedlagte brev af 12/7 2025 bl.a. anført:

"Den afviste dækning fra Topdanmark begrundes med manglende dokumentation for, at jeg har været udsat for en forsikringsbegivenhed. Denne afgørelse er jeg ikke enig i.

Det af Topdanmark afviste krav på de stjalne cykler udgør kr. 60.837,50 (pris for generhvervelse: Kr. 78.337,50)

Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at vurdere sagen, da jeg mener jeg har fremsendt dokumentation, som dokumenterer og sandsynliggør, at jeg har været udsat for en forsikringsbegi-

venhed, og derved bør være dækket af min indboforsikring i forhold til at få dækket skaden af tre stjålne cykler.

Sagen beskrevet i sine væsentligste detaljer.

Mandag den 24. februar bliver jeg kontaktet af beboer på ... Han beretter, at der har været indbrud i både hans eget kælderrum samt mit kælderrum i løbet af forgangne weekend (22/2-23/2 2025). Han beretter, at mine opbevarede cykler er fjernet fra mit opbrudte kælderrum, ligesom stjålne cykler også er tilfældet fra hans eget kælderrum. Vi har ofte mødt hinanden i området med kælderrummene, så beboeren er helt bevidst om, at jeg opbevarer cykler her, da det, grundet tidligere oplevelser med stjålne cykler på ..., er min vurdering er det mest sikre sted mine cykler kan opbevares. Beboerens kontaktoplysninger og vidneudsagn fremgår af Bilag 2.

Ifølge Facebook-gruppen ... har andre kælderrum på ... også været berørt af indbrud i samme tidsrum (Bilag 1). I forbindelse med samtale med viceværten, som er tilknyttet ..., bekræfter viceværten en række af indbrud i flere kælderrum i førnævnte weekend, hvor ukendte gerningsmænd har tilegnet sig nøglebrikker via indbrud i en nøgleboks. Nøglebrikker som håndværkere anvender i forbindelse med klargøring og renovering af lejligheder i området omkring ... De stjålne nøglebrikker har givet adgang til aflåste områder med kælderrum, hvorefter blandt andet mit kælderrum er brudt op (hængelås var monteret). Udover de tre aflåste cykler er også ski og skistøvler stjålet i mit kælderrum.

Efter samtale med viceværten anmelder jeg den 26. februar 2025 de tre stjålne cykler til politiet. Herefter anmelder jeg samlet skaden til Topdanmark.

Den 4. april 2025 modtager jeg besked fra Topdanmark, at de grundet manglende dokumentation afviser dækning af de tre stjålne cykler. Jeg anker afgørelsen til afdelingen 'Centralskade' i Topdanmark, som traf afgørelsen den 4. april. Den 2. maj 2025 modtager jeg afvisning af dækning af skaden grundet manglende dokumentation. Jeg anker afgørelsen af 2. maj til Kundeklager hos Topdanmark. Den 10. juli 2025 afviser Kundeklager, Topdanmark at dække tyveriet af de tre anmeldte cykler. I begrundelsen, som fremgår af Bilag 12 afvises dækning af cyklerne 'med henvisning til mangelfuld dokumentation'. I dialogen med Topdanmark i perioden 26. februar 2025 til 10. juli har jeg fremsendt følgende dokumentation:

- Kvitteringer for de tre stjålne cykler (Bilag 4A, Bilag 4B, Bilag 4C)
- Dokumentation på indbrud i kælderrum (Bilag 3A, Bilag 3B, Bilag 3C, Bilag 3D, Bilag 3E)
- Dokumentation for de forsikringsgodkendte kædelåse cyklerne har været låst fast med i mit aflåste kælderrum (Bilag 5A, Bilag 5B, Bilag 5C, Bilag 5D, Bilag 5E)
- Dokumentation for betaling af cykler (Bilag 6A, Bilag 6B, Bilag 6C, Bilag 6D, Bilag 6E, Bilag 6F)
- Bekræftelse på betaling af de tre stjålne cykler fra [cykelhandler] (Bilag 7A, Bilag 7B)

Af afgørelsen fra Kundeklager, Topdanmark (Bilag 12) fremgår det blandt andet, at 'Du har tidligere fået dækket mange cykeltyverier'. ... har generelt været præget af mange cykeltyverier, og jeg mener jeg har opbevaret cyklerne på så forsvarlig og ansvarlig vis som muligt. Mine cykler har tidligere været opbevaret aflåste i aflåst cykelopbevaringsrum, og i denne sag aflåst med forsikringsgodkendte kædelåse i mit aflåste kælderrum. Jeg er ikke på noget tidspunkt gjort opmærksom på, at Topdanmark stiller andre krav til måden, hvorpå jeg opbevarer cykler, hvorfor jeg har handlet i god tro i forhold til ansvarlig og forsvarlig opbevaring af cykler. At argumentet om tidligere cykeltyverier danner baggrund for en del af begrundelsen for afvisning af dækning for de tre stjålne

cykler er jeg ikke enig i. Umiddelbart får det mig som forsikringstager til at forstå afgørelsen som, at jeg har betalt for en indboforsikring jeg i realiteten ikke kan benytte i forbindelse med tyveri af cykler, selvom mine cykler er opbevaret på så forsvarlig og ansvarlig vis som muligt.

Endvidere fremgår det af afgørelsen fra Kundeklager, Topdanmark, under afsnittet 'Kælderrum og lås' i Bilag 12, at 'Du fremviste vores skadesinspektør dit kælderrum. Der var yderst begrænset plads i kælderrummet, og vi har svært ved at se, at der skulle kunne være tre cykler derinde'.

Jeg har ikke på noget tidspunkt fremvist mit kælderrum til en skadesinspektør fra Topdanmark. Jeg har kun fremsendt billeder af kælderrummet. Jeg er bekendt med, at en skadesinspektør har været på uanmeldt besøg på ..., og har forsøgt at ringe på; men jeg var på arbejde, og derfor ikke hjemme pågældende dag. Af Bilag 11A fremgår det, at jeg har forsøgt at lave en aftale om besigtigelse af kælderrum med pågældende skadesinspektør, dog uden held. Ej heller viceværten på ... har fremvist mit kælderrum til en skadesinspektør fra Topdanmark. Dette fremgår af Bilag 11B.

At afgørelsen baseres på denne uberettigede påstand om fysisk besigtigelse af mit kælderrum finder jeg uheldigt. Især da jeg har forsøgt at lave en aftale med Topdanmark om netop besigtigelse af mit kælderrum. Jeg finder det tvivlsomt, at Topdanmarks skadesinspektør sagligt kan vurdere, om der kan opbevares tre cykler i mit kælderrum ud fra et foto. Af hensyn til min henvendelse til Ankenævnet for Forsikring har jeg rekonstrueret måden, hvorpå jeg opbevarede mine cykler i mit kælderrum. Dette fremgår af Bilag 9A og Bilag 9B. Heraf fremgår også måden, hvorpå cyklerne har været fastlåst med forsikringsgodkendte kædelåse. Det skal tilføjes, at cyklerne og låsene repræsenterer de modeller og størrelser, som jeg havde opbevaret i mit kælderrum.

Endvidere dokumenterer olierester på gulvet, jf. Bilag 10 opbevaringsaktivitet af cykler i kælderrummet. Alt sammenfattet noget, som kunne fremvises og dokumentere opbevaring af mine cykler i kælderrummet, hvis skadesinspektøren havde indvilget i en aftale om besigtigelse af mit kælderrum.

Af samme afsnit mistænkeliggøres gerningspersonens/gerningspersonernes fremgangsmåde med at medtage opbrudte hænge- og kædelåse. Jeg har ikke mulighed for at kommentere på fremgangsmåden ved indbrud; men kan blot konstatere, at samme fremgangsmåde blev benyttet ved indbrud i vidnets (Bilag 2) opbevaringsrum. Til orientering har Topdanmark ikke kontaktet vidnet for en uddybning, hvis vidneudsagn fremgår af Bilag 2. Vidnet ville have været i stand til at bekræfte fremgangsmåden med medtagede opbrudte låse ligesom måden for opbevaring af mine tre cykler i mit kælderrum kunne bekræftes.

Af afgørelsen fra Kundeklager, Topdanmark under afsnittet 'Fakturaer' i Bilag 12 anfægtes datoer og forfattere for fremstilling af diverse formater for fakturaer. Bestilling og udlevering af cykler fra Keld Christensen Holding foregår ved samtidig udlevering af printet faktura, som også dokumenterer stelnummer. Da jeg ikke modtager andet end et analogt faktura-format ved udlevering af cyklerne har jeg ikke mulighed for at dokumentere et digitalt format før Topdanmark stiller krav herom. De fremsendte originale fakturaer, som jeg modtog ved udlevering af cyklerne fremgår som tidligere nævnt af Bilag 4A, Bilag 4B og Bilag 4C. Af Topdanmarks hjemmeside (Bilag 14) fremgår det, at dokumentationskrav 'kan være kvitteringer, regninger, købekontrakter'. Det fremgår ikke af hjemmesiden, at udstedte fakturaer skal være digitale i sit originale format, hvorfor jeg har forventet, at det analoge originale format på fakturaer har været et acceptabelt format. Af samme Bilag 14 fremgår det yderligere, at Topdanmark '...dækker kun cykeltyveri, hvis cyklen har

et stelnummer og en lås, der er godkendt af Varefakta'. Omtalte fakturaer indeholder cyklens stelnummer (Bilag 4A, Bilag 4B, Bilag 4C) og har været fastlåst med forsikringsgodkendte kædelåse i mit kælderrum, jf. Bilag 5A, Bilag 5B, Bilag 5C, Bilag 5D.

Af afgørelsen fra Kundeklager, Topdanmark under afsnittet 'Betaling' i Bilag 12 anfægtes måden, hvorpå betaling for cyklerne har foregået. Jeg hjælper [cykelforhandler] med forefaldende arbejde; men har ellers ingen aktie i foretagendet. Ej heller en ansættelseskontrakt. Dette har jeg gjort Topdanmark opmærksom på ad flere omgange. Da der er tale om en hobbyvirksomhed af begrænset størrelse har vi løbende fulgt op på de betalinger, som er foretaget i delbetalinger. Dels via bankoverførelser fra egne konti til [cykelforhandler] samt et mindre kontantbeløb, jeg erhvervede mig i anledning af ... Betaling for cyklerne har været foretaget i følgende delbetalinger:

- 3. maj 2024: I alt 18090,-
- Juni 2024: 6700,- (Kontantbeløb - kontanter modtaget i gave ifb. ...)
- 20. december 2024: 14250,-
- 28. februar 2025: 14.675,-
- 11. marts 2025: 14675,-

Samlet indbetaling for de tre cykler til [cykelforhandler]: Kr. 68.390,- inklusiv køb af cykeludstyr. Cykeludstyret omhandler eksempelvis cykeltøj, drikkedunke og pedaler – leveret sammen med cykler fra fabrikken i [udland].

[cykelforhandler] har kvitteret for modtaget betaling for de tre cykler, der blev stjålet fra mit kælderrum i februar 2025. Dokumentationen herfor fremgår af Bilag 7A og Bilag 7B. I afgørelsen fra Topdanmark betvivles Bilag 7A og Bilag 7B grundet navngivning af de to bilag, som er sendt med kort mellemrum. Det ændrer dog ikke på, at det er [cykelforhandler]s bekræftelse på, at betaling for de tre cykler er modtaget, og har ikke haft til hensigt at skjule afsendelsestidspunkterne. Materialet er udarbejdet efter min anmeldelse, da jeg ikke har været orienteret om, at denne form for dokumentation skulle være nødvendig for dækning af cykeltyverier.

Af afgørelsen (Bilag 12) fremgår det yderligere, at 'Det forhold, at din skadehistorik ser ud, som gennemgået ovenfor, medfører, at vi skærper dokumentationskravene'. Topdanmark har ikke tidligere oplyst mig om, at min skadehistorik har medført skærpet dokumentationskrav, hvorfor en del af dokumentationen i sagens natur er udarbejdet og fremsendt efter skaden i verserende sag er konstateret. At tidspunkterne og dertil hørende formater for udarbejdelse af disse dokumenter, jf. det af Topdanmark uoplyste skærpede dokumentationskrav, bruges som begrundelse for at afvise dækning af skaden finder jeg som forsikringstager og kunde uheldigt.

Hvis mit forsikringselskab, Topdanmark tidligere havde oplyst mig om ændrede forhold i relation til mine forsikringer og skærpede dokumentationskrav ville jeg eventuelt have haft mulighed for at kunne have ageret anderledes fremadrettet. Jeg vil anmode Nævnet for Forsikringsager om at revurdere min afviste sag ... fra Topdanmark, da jeg mener jeg har fremsendt tilstrækkelig dokumentation, som dokumenterer og sandsynliggør, at jeg har været udsat for en forsikringsbegivenhed, og derved bør være dækket af min indboforsikring i forhold til at få dækket skaden af tre stjålne cykler."

Selskabet har den 28/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen angår erstatningsopgørelsen efter et tyveri i klagers kælderrum. Klager har anmeldt tre cykler og noget skiudstyr stjålet. Vi har anerkendt hændelsen og dækket skiudstyret. Vi har dog afvist cyklerne, da vi ikke finder kravet tilstrækkeligt godtgjort.

Forsikringen

Klager havde på skadetidspunktet indboforsikring hos os. Policen og vilkårene fremlægges som **bilag A og B**. Selvriskoen var på skadetidspunktet 1.389 kr. og cykelsummen var 18.114 kr. (pr. cykel). Der gjaldt et dækningsmaksimum for indbrudstyveri fra kælderrum på 60.380 kr. og for simpelt tyveri på 24.152 kr. Vi bemærker, at de angivne dækningssummer for tyveri fra kælderrum ikke omfatter tyveri af cykler.

Sagsfremstilling

Klager har lavet en udmærket sagsfremstilling, hvorfor vi vil undlade at gentage den. Vi kan tilføje, at vi op til afgørelsen af 4. april 2025 undersøgte sagen nærmere ved vores skadekonsulent. Vi fremlægger hans rapport som **bilag C**.

Vi bemærker, at klager omtaler afgørelsen fra vores kundeklageansvarlige som bilag 12. Bilaget er ikke delt med os, hvorfor vi fremlægger afgørelsen som **bilag D**. Vi beklager, hvis vi fejlagtigt har skrevet, at klager har vist os tremmerummet, hvis tilfældet er, at det omtalte foto alene er tilsendt os af klager. Vi mener dog ikke denne detalje er afgørende for sagens udfald.

Vores vurdering

Vi vil indledningsvist understrege, at vi ikke betvivler, at der har været ubudne gæster på adressen. Vi betvivler heller ikke, at der er stjålet genstande fra klagers tremmerum. Vi har anerkendt og udbetalt erstatning for stjålet skiudstyr. Vi finder det dog ikke bevist af klager, at han har fået stjålet tre cykler ved begivenheden.

Klager har en usædvanlig skadehistorik angående cykeltyverier. I 2019 erstattede vi godt 60.000 kr. for to cykler, i februar 2024 erstattede vi knap 54.000 kr. for tre cykler, og efter et tyveri i november 2024 erstattede vi tyveri af en cykel med godt 17.000 kr.

...

Alle cyklerne er dokumenteret alene ved hjælp af et skærmpoint fra [cykelhandler] (indehaver af ...).

Grundet de mange tidligere lignende skader, har vi udtaget denne sag til nærmere gennemgang. I den forbindelse har vores skadeinspektør besøgt klagers bopælsadresse.

Kælderrum og lås

Klager har fremsendt et foto af sit tremmerum til os. Der var yderst begrænset plads i kælderrummet, og vi har svært ved at se, at der skulle kunne være tre cykler derinde. Vi har dog noteret, at klager som bilag 9A og 9B har fremsendt et foto taget efter tyveriet af tre cykler i tremmerummet. Han forklarer, at cyklerne 'repræsenterer de modeller og størrelser, han havde opbevaret i sit tremmerum'. Der er ikke nogen nærmere forklaring på, hvordan han har fået tre tilsvarende cykler i sin besiddelse.

...

Klager har forklaret, at han havde sat to kædelåse i forlængelse af hinanden ind mellem stellerne og fastgjort til rummets tremmevægge. Såfremt det skulle være tilfældet, skulle tyverne have skåret eller klippet kæden over for at få mulighed for at trække cyklerne ud af rummet. Hvis det var tilfældet, undrer vi os over, at tyvene har ulejliget sig med at medbringe resterne af kædelåsen samtidig med, at vedkommende skulle slæbe tre cykler med.

Fakturaer

Vi har opfordret klager dokumentere, at han var ejer af cyklerne og deres værdi. Han har af egen drift sendt os et screenshot af en faktura på hver af de tre cykler. Se eksempel herunder.

...

Vi ønskede de originale fakturaer og ikke blot et screenshot. Vores skadeinspektør drøftede dette med klager. Klager forklarede her, at han havde taget screenshottet ud fra en pdf-fil, som han havde liggende. Skadeinspektøren bad ham herefter fremsende en original fil (pdf) frem for et screenshot af fakturaen til os. Det ville han gøre, og han sendte os herefter pdf-filerne den 13. marts. Vi kunne dog se, at filerne var oprettet den 25. og 26. februar 2025. Altså lige efter skadetidspunktet og lang tid efter den købsdato, der figurerede på dokumenterne. Vi undrede os selv sagt over, at dokumenterne står som oprettet en anden dato end den dato, der fremgår af selve dokumentteksten.

Foreholdt vores undren har klager forklaret, at de originale fakturaer lå i printet format hos [cykelforhandler], at han ikke havde adgang til dem, og at de udleveredes som printet kopi ved udlevering af en købt cykel. Klager har videre forklaret, at han forsøgte at lave et skærmbillede af disse fakturaer i jpg-format. Efterfølgende er de lavet i pdf-format, da han havde indtrykket af, at det var vigtigt, at de var leveret i pdf-format. Han har siden sendt fotos af printede versioner, der ses at have været foldet.

Vi skal hertil bemærke, at vi undrer os over, hvordan klager kunne fremsende et screenshot af fakturaen, hvis han alene havde haft adgang til en printet kopi af fakturaen udleveret ved købet. Det ville da være mere naturligt at sende et foto af den printede version (som han også gjorde til sidst) end at sende et screenshot. For at sende et screenshot må han nødvendigvis have haft adgang til en digital version af fakturaen. Klager har dog forklaret, at den egentlige originale faktura også er printet på papir, men at han ikke har adgang til den. Status er herefter, at han som dokumentation reelt kun har fremlagt pdf-versioner, som han selv har udarbejdet efter tyveriet og udaterede screenshots og fotos af en kvittering, der kunne være printet når som helst.

I forbindelse med et af de tidligere tyverier af cykler (februar 2024) indsendte en faktura med fakturanummer 1964. Han har også i denne sag sendt en faktura med nummer 1964. Vi undrer os over, at der kan foreligge to fakturaer fra januar henholdsvis marts 2024 med samme fakturanummer. Vi fremlægger disse fakturaer som **bilag E** og **F**. Fakturanumre skal være fortløbende, og det er ikke tilladt at starte nummereringen forfra inden for samme regnskabsår. Vi bemærker, at virksomhedens regnskabsår løber fra 1. juli til 30. juni, jf. **bilag G**, hvorfor de to fakturaer fremtræder som udstedt samme regnskabsår. Vi bemærker samtidigt, at på samtlige de fremlagte fakturaer – fra alle tyverierne – er der overensstemmelse mellem fakturanummeret og stelnummeret på den cykel, som salget angår. Det sammenfald finder vi noget usædvanligt, idet stelnummeret almindeligvis påføres af producenten og ikke først ved salg til slutbrugeren.

Betaling

Adspurgte svarede klager tøvende på, hvordan betaling var sket og forklarede, at det var sket ved kontanter, overførsler og udført arbejde. Han har siden sendt forskellige screenshots fra sin netbank, der viser nogle overførsler og udbetalinger. Det fremgår kun af to af screenshotsene, at overførslerne angår 'cykel'. Henset til at han skulle have købt flere cykler samme sted, må det også være svært for modtageren at finde ud af, hvad de forskellige indbetalinger vedrører. Særligt når beløbene fremstår vilkårlige, og der ikke henvises til fakturanumrene på købene. Herudover bemærker vi, at to af overførslerne er lavet efter tyveriet, og de kan derfor ikke anses for at være behørig dokumentation for købene af cyklerne, og at det af klagers bilag 7A og 7B må udledes, at cyklerne i hvert fald ikke var betalt ud pr. 30. juni 2024.

Vi forstår godt, at man som cykelentusiast gerne vil købe cykler af god kvalitet til en god pris, og vi forstår derfor også godt, at man udnytter de muligheder, som man har, herunder at købe med medarbejderrabat. Vi forstår dog ikke, hvis sådanne cykler sælges uden der ligger klare aftaler om betalingsvilkårene. Hvis man køber på kredit, må der således foreligge en kreditaftale. Hvis det bruges som aflønning, som må det også fremgå et sted. Der er regler for, hvor mange penge virksomheder må tage imod i kontanter. Uanset om man betaler afdrag med kontanter eller ved bankoverførsler, vil man sædvanligvis gerne have en betalingskvittering. Hvis man arbejder en del af gælden af, må dette også ske på en måde, så skatte- og regnskabslovgivningen overholdes, og det kan vi ikke se er tilfældet ud fra det, som klager har tilsendt os.

Det følger af vilkårenes punkt 11, at klager som kravstiller har bevisbyrden for rigtigheden af sit krav. Dokumentationskravet stiger i takt med kravets størrelse. Under henvisning til klagers skadehistorik har vi skærpet dokumentationskravene. Klager har ikke på tilstrækkeligvis godtgjort, at han har købt og betalt de tre cykler, som han har anmeldt stjålet fra sit kælderrum eller at de er blevet stjålet derfra."

Klageren har i brev af 4/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Som generel kommentar til Topdanmarks fremsendte dokument 'Selskabets 1. indlæg' har jeg udførligt kommenteret, dokumenteret og argumenteret for de forhold, der anføres i nævnte dokument i mit tidligere fremsendte bilag 'Klage over afgørelse fremsendt til Ankenævnet for Forsikring'.

Dog vil jeg uddybe to forhold nævnt i ovenstående dokument fra Topdanmark.

1.

Af dokumentet 'Selskabets 1. indlæg' fremgår det under afsnittet 'Sagsfremstilling' på side 1 en beklagelse af, at Skadeinspektør ikke har besøgt mit kælderrum. Topdanmark mener dog ikke, at dette er afgørende for sagens udfald. Denne betragtning er jeg ikke enig i.

Ifølge afsnittet 'Konklusion' af Bilag C fra Topdanmark fremgår, at 'Jeg (Skadesinspektør, red.) har vendt sagen med [kollega]. Jeg vurderer, at hvis muligt, så bør skaden afvises' Af samme Bilag C fremgår det, at 'Jeg (Skadesinspektør, red.) anser dog den dokumentation, som FT har fremsendt som konstrueret til lejligheden'.

Da samme Skadeinspektør i afsnittet 'Sanering' mistænker FT for svindel ser jeg i høj grad det som væsentligt, at Skadeinspektør påstår, at kælderrum og FT er besøgt og besøgt, da Skadeinspektørens anbefaling lægges til grund for Topdanmarks afgørelse. Jeg har flere gange spurgt Skadein-

spektøren, om vi kunne aftale et tidspunkt for besøg og besigtigelse. Herved kunne fremsendt dokumentation verificeres (inklusiv vidneudsagn) i stedet for at blive mistænkeliggjort. Denne aftale har der ikke været interesse i fra Skadeinspektør/Topdanmarks side.

Til info er det første gang jeg har adgang til Skadeinspektørens rapport. Beskrivelserne matcher det indtryk jeg har haft fra starten af telefonsamtalen med Skadeinspektøren, som bar tydeligt præg af mistro til min anmeldelse. At anbefalingen fra Skadeinspektør danner grundlag for anbefalet afvisning af min sag finder jeg uholdbart.

2.

Jeg har ikke yderligere kommentarer til fremsendte originale fakturaer (Bilag 4A, Bilag 4B, Bilag 4C). Som FT og forbruger validerer jeg ikke fakturaer fra et firma jeg ingen økonomisk andel har i. Det fremgår ikke af Topdanmarks hjemmeside, at fakturaer eller kvitteringer skal fremsendes i et bestemt format, og jeg har handlet i god tro i forhold til at fremsende kvitteringer i det format der var muligt. Andet som er ønsket fremsendt af Topdanmark i sagens forløb er naturligvis ikke originalt materiale. Jeg kan blot konstatere unikke stelnumre på de cykler der er fremsendt skadesanmeldelse på.

Jeg vil fortsat anmode Nævnet for Forsikringssager om at revurdere min afviste sag ... fra Topdanmark, da jeg mener jeg har fremsendt tilstrækkelig dokumentation, som dokumenterer og sandsynliggør, at jeg har været udsat for en forsikringsbegivenhed, og derved bør være dækket af min indboforsikring i forhold til at få dækket skaden af tre stjålne cykler."

Selskabet har i brev af 10/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan herudaf udlede, at der tilsyneladende stadig er misforståelse om skadeinspektørens rolle, og om han har besigtiget kælderrummet eller ej. Klager skriver, at '*skadeinspektøren påstår, at kælderrummet er besøgt og besigtiget*'. Det er ikke tilfældet.

Skadeinspektørens vurderinger fremgår af hans rapport (bilag C). Afgørelsen – såvel den oprindelige som vores kundeklageansvarliges – er udarbejdet på baggrund af (bl.a.) skadeinspektørens rapport. Det er dog sagsbehandleren på hovedkontoret (henholdsvis vores kundeklageansvarlige), der træffer afgørelsen og ikke skadeinspektøren. Skadeinspektøren har ikke påstået at have været i kælderrummet. Fejlen i vores kundeklageansvarliges afgørelse er opstået idet vores kundeklageansvarlige gik ud fra, at billedet fra kælderrummet var taget af skadeinspektøren. Det forhold, at billedet er taget af klager og ikke skadeinspektøren, er dog efter vores opfattelse ikke afgørende for sagens udfald."

Klageren har i brev af 22/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Som opfølgning på Topdanmarks 2. høringsvar forholder jeg mig til tidligere samtale med skadeinspektøren, hvor der gives udtryk for, at 'det er stukket helt af med de cykler' (citater: skadeinspektør i dialog med FT, marts 2025. En dialog, som danner baggrund for skadeinspektørens rapport, og foreligger digitalt, da jeg blev oplyst om, at samtalen blev optaget). Endvidere blev jeg af samme skadeinspektør i ovennævnte telefoniske samtale underrettet om, at 'min skadesag er udtaget til grundigere kontrol'.

I forbindelse med ovennævnte udtalelse fra Skadeinspektør kan det forekomme irrelevant, om kælderrum er besigtiget fysisk eller ej, da skadesag, på baggrund af dialog og forløbet med nævnte skadeinspektør, tager udgangspunkt i skadehistorik.

Skadeinspektørens rapport omhandler samtidig mistænkeliggørelse generelt af min anmeldelse, og har samtidig ikke haft interesse for fysisk at besigtige hverken kælderrum eller dokumentation. Da skadeinspektør kun har været på FTs adresse uanmeldt, hvor jeg var på arbejde, ser jeg forholdet som vigtigt, at der ikke har fundet en fysisk besigtigelse sted, da skadeinspektørens 'grundigere kontrol' af skadeanmeldelsen danner baggrund for afgørelserne fra Topdanmark.

Af høringsvar 2 fra Topdanmark fremgår det, at 'Fejlen i vores kundeklageansvarliges afgørelse er opstået idet vores kundeklageansvarlige gik ud fra, at billedet fra kælderrummet var taget af skadeinspektøren'. Altså en antagelse af, at kælderrum var besigtiget fysisk af skadeinspektør (jf. skadeinspektørens udmelding om 'grundigere kontrol'), som tilmed dannede grundlag for skadeinspektørens rapport. Kælderrummet er ikke besigtiget af skadeinspektør eller anden repræsentant fra Topdanmark, og det er et vigtigt faktum i relation til afgørelserne. Særligt set i lyset af, at afgørelserne, baseret på anbefalinger fra skadeinspektør fra Topdanmark bærer præg af mistænkeliggørelse af en række forhold, som kunne være fremvist, beskrevet og dokumenteret af FT ved en fysisk gennemgang af lokation og dokumentation. Som eksempel mistænkeliggør Topdanmark det forhold, at der har været opbevaret tre cykler i kælderrummet, hvor Topdanmark tvivler på, at det har været muligt på grund af pladsmangel. Et forhold der kunne have været kvalificeret, hvis en fysisk besigtigelse havde fundet sted, som angivet i afgørelserne. En fysisk besigtigelse, som åbenbart har været en opfattelse i sagsbehandlingen hos Topdanmark, jf. Topdanmarks 2. høringsvar. Opbevaring af tre cykler er efterfølgende rekonstrueret af FT, da jeg ikke mener Topdanmark med rimelighed kan træffe en afgørelse om sandsynlig opbevaring af tre cykler i et kælderrum baseret på et mistænkeliggjort foto, som FT selv har taget. Endvidere er opbevaringsformen af de tre cykler i mit kælderrum bekræftet af et vidne (Bilag 2). Anden fremsendt dokumentation til Ankenævn for Forsikring, jf. sagen her kunne ligeledes være fremvist Topdanmark, hvis en fysisk fremvisning af kælderrum og dokumentation kunne være aftalt; men fornemmer ikke der har været en interesse herfor fra Topdanmark, selvom skadeanmeldelsen har undergået en 'grundigere kontrol'. Indledende udtalelser fra skadeinspektøren sammenholdt med den generelle mistænkeliggørelse af fremsendt dokumentation understreger blot dette forhold.

Da samme skadeinspektør har anbefalet afvisning af min anmeldelse, hvilket fremgår af skaderapporten og afspejles i sagsforløbet hos Topdanmark fastholder jeg vigtigheden af ovennævnte misvisende forhold. Også set i lyset af, at sagen har undergået en nærmere undersøgelse hos Topdanmark. I dette kunne ligge en reel interesse i at besigtige de fysiske forhold omkring en anmeldelse om indbrud i kælderrum fra FT i stedet for et uanmeldt besøg samtidig med, at eksempelvis faktiske forhold i et kælderrum mistænkeliggøres ud fra et foto. Dette har ikke været tilfældet.

Desuden forholder jeg mig til, at jeg som FT og indehaver af gældende Indboforsikring på skadetidspunktet hos Topdanmark har anmeldt en forsikringsbegivenhed, som jeg har fremsendt dokumentation på. Dokumentationen for anmeldelsen er fremsendt i første omgang til Topdanmark, dernæst til Ankenævn for Forsikring, eftersom Topdanmark har afvist min skadesag."

Ankenævnet for Forsikring

10.

103966

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af fakturanr. 1964 af 21/1 2024 fra cykelforhandler fremgår bl.a.:

"[cykel]
...
Stel nr. ... 01964...
...
TOTAL 13.995,00"

Af fakturanr. 1964 af 6/3 2024 fra cykelforhandler fremgår bl.a.:

"[cykel]
...
Stel nr. ... 11964...
...
TOTAL 23.125,00"

Af fakturanr. 1971 af 19/4 2024 fra cykelforhandler fremgår bl.a.:

"[cykel]
...
Stel nr. ... 11971...
...
TOTAL 23.000,00"

Af fakturanr. 1978 af 2/1 2025 fra cykelforhandler fremgår bl.a.:

"[cykel]
...
Stel nr. ... 01978...
...
TOTAL 14.712,50"

Af mail af 23/3 2025 fra cykelforhandleren til klageren fremgår bl.a.:

"Her opgørelse pr 21/3 2025 på rest af faktura
1964-1971-1978 de er nu alle betalt fuldt ud"

Af mail af 4/5 2025 fra klagerens vidne fremgår bl.a.:

"Det var undertegnede der anmeldte indbruddene i kælderrummene på ... til viceværten. Jeg kan bekræfte, at der stod flere cykler under et tæppe i det andet kælderrum der tilhører ... som også var brudt op."

Af ordrebekræftelse (udateret) fra cykelbutik fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

11.

103966

"Her er en oversigt over din bestilling

...

Produkt

Axa Ling Forsikringsgodkendt Kædelås, 100cm

Antal

2"

Af selskabets skadeinspektørrapport fremgår bl.a.:

"FT har haft et større antal tyverier af cykler. Alle cykler købt samme sted.

...

Der er fundet 2 salgsannoncer på cykler af samme mærke og model som tidligere anmeldte cykler. Om det er de samme er uvist.

...

Jf. googlesøgninger er FT ansat i det firma, som har udstedt kvitteringerne.

...

Umiddelbart vurderes det, at FT har anvendt et låsebevis i såvel skadesag fra feb. 2024 som denne skadessag. Begge vurderes at have stempel fra [cykelbutik] som sidder samme sted.

Fra februar 2024 (man kan ane at der er stemplet lige i bunde af billedet):

...

Fra denne sag:

...

Jeg foreholdt FT at han havde haft mange cykeltyverier og det var årsagen til at skaden 'faldt af båndet'.

FT forklarede til de andre cykeltyverier og hvordan de var sket.

Han forklarede at der havde været 3 cykler i kælderrummet som var hans eget. Han havde måtte rette styret ind på den ene landevejscykel han havde. De havde stået 'kilet op af hinanden' og med et tæppe.

Han mente han nu måtte have tingene i sin lejlighed. De havde taget cykler og skiudstyr.

FT sagde han tabte penge på det hver gang.

FT forespurgt hvordan gerningsmændene var kommet ind i hans rum. De havde revet døren til kælderrummet så meget op, at de kunne få cyklerne ud.

FT havde haft en kædelåse på kælderrummet som ekstra.

FT forklarede at han gik meget op i at cykle men kunne ikke cykle pt.

FT var utryg ved at bo på stedet og overvejede at flytte.

FT ville formentlig 'begrænse' sig til 2 cykler. Det kostede ham meget økonomisk hver gang. Han ville nok opbevare dem i sin lejlighed fremover.

Det kostede ham 5000-6000 kr. hver gang, da han ikke havde udvidet cykeldækning.

Jeg foreholdt FT at det rum, som han havde sendt fotos af var hans, det bekræftede han.

FT har lige kunne presse cyklerne ind (forklarer hvordan der var plads til dem). Jerngitteret gik helt til loftet mente han (han har sendt fotos af rummet til os).

FT har trukket 2 kædelåse sammen (2 meter lang i alt).

Kædelåsene havde ikke siddet på cyklerne men siddet i gitteret og ind gennem stellet. Det hele var taget med af tyvene.

Han forklarede er at adgangen til kælderrummene var sket ved at en nøgleboks var brækket op, som nogle håndværkere normalt brugte.

FT bekræftede at det var 3 cykler samt ski/støvler som var stjålet.

Jeg foreholdt FT, at vi havde modtaget kvittering på 2 ud af 3 cykler. FT undrede sig over at der skulle mange en kvittering. Der manglede kvittering på Gravel cykel kunne FT høre, men den ville han sende til ham.

Jeg foreholdt at de var købt hos [cykelforhandler]. FT sagde at det var importøren af dem.

Jeg forespurgte til betaling af dem, hvordan dette var foregået. FT siger at det er kontanter, overførsler og arbejdet udført for ham (FT trækker lidt på det ifm. svaret 15.55 inde i samtalen).

FT foreholdt at vi ville se dokumentation for betalingen, da hans skade var udtaget til nærmere kontrol pga. det store antal skader han havde haft.

FT foreholdt at man ikke skulle gøre sig særligt umage for at se på googlesøgninger, at FT arbejdede i firmaet og med import af cyklerne. FT sagde at han hjalp med at bestille cykler.

Jeg foreholdt at han jf. hjemmeside stod for salg om import af cykler. Forespurgt om ejeren af firmaet kendte til tyverierne. FT trækker lidt på det og siger 'ja det har jeg nævnt jo'.

Jeg foreholdt FT at alle cykler kom fra [cykelforhandler1]. FT sagde at det var en mulighed for at få nogle cykler som normalt ville koste endnu mere.

Jeg foreholdt FT, at det ikke var lovligt at betale disse beløb kontant pga. regler for hvidvask. FT havde overført og alt muligt. FT foreholdt at han kunne sende det.

Jeg spurgte hvordan de 3 stjalne cykler og hvordan var de betalt. Udgangspunkt i ... cyklen. Forespurgt hvordan beløbet var betalt. Det var ved overførsler og arbejde.

Forespurgt hvor meget han havde betalt af beløbet. FT skulle lige tilbage og tjekke det (virker usikker).

Jeg foreholdt FT at vi skulle dokumentere 'pengesporet', da jeg jo kunne være fræk og sige at det var 'fup'. FT sagde at det var overhovedet ikke.

Jeg spurgte om FT havde en rigtig faktura som også figurerede i firmaet. FT foreholdt at hvis ikke der var gået det beløb ind i firmaet, som stod på faktura, så kunne man vel ikke lave en faktura. Det mente FT heller ikke var muligt.

FT fastholdt at der var en faktura som han havde sendt fotos af.

FT ville da mene at disse fakturaer var i firmaet, da der vel ellers var en revisor, som brokkede

sig.

FT håbede ikke at vi troede det var fup.

Foreholdt at vi jo ikke havde den rigtige faktura, da vi kun havde fotos af dem. FT mente ikke man kunne vedhæfte PDF dokumenter, det kunne man godt foreholdt jeg ham.

FT siger 'jeg har jo lavet (ændrer det til) 'jeg har åbnet PDF dokumentet og lavet et screenshot'. FT kunne godt sende PDF dokumentet.

Vedr. skiudstyr, så havde han ikke faktura mente han, men måske de havde noget i skibutikken. Han ville kontakte dem for at se om de havde noget.

FT forespurgt om han havde prøvet at sælge nogle af sine cykler nogensinde. FT er i tvivl og sagde at det havde han nok.

Han siger han har haft nogle demomodeller til salg for at skabe opmærksomhed på at sælge cykler. FT mente ikke han havde solgt nogen dog.

Det var nogle DEMO modeller som var klar til levering.

Jeg foreholdt at jeg havde nogle annoncer på MTB og en Gravel cykel, hvor han stod som sælger. FT sagde at dette var de cykler han talte om. (FT taler om forretningsmodellen).

Jeg spurgte til det låsebevis han havde sendt ind var købt i [cykelbutik]. Det bekræftede han. Foreholdt at låsebeviset kunne printes ud i flæng. Jeg foreholdt FT at det tyveri, som FT har i starten af 2024 også var et låsebevis sendt ind fra [cykelbutik] og jeg anså det som samme låsebevis. FT mente godt han kunne dokumentere at have købt mere end en lås derfra (FT har sendt faktura ind for køb af 2 låse).

Jeg underrettede om at det ovenstående var årsagen til at trak ud med sagsbehandling.

...

Jeg har bedt FT om at sende de originale fakturaer på mail (dem i PDF). Disse er vedlagt som Bilag 4. Det skal dog bemærkes at ALLE de 3 faktura er udfærdiget af FT selv og dateret d. 25 og 26. februar 2025 . Herunder eksempel.

...

Datoen er lige efter skaden.

Sagens bilag 5 er FT's påståede dokumentation for betaling af cyklerne inkl. mail med forklaring.

...

Jeg har foreholdt FT at datoer på de overførsler, som han har sendt dok på ikke passer. FT's svar er herunder:

Hej [xx]

Som tidligere nævnt er det din vurdering, om kælderrum skal besigtiges eller ej. Under alle omstændigheder vil jeg anbefale du kontakter viceværten for at få en uddybende forklaring for de indbrud, som blandt andet har omfattet mit kælderrum. De fremsendte kontobevægelser dækker rigtignok ikke det fulde beløb; men er eksempler på, hvordan betaling foregår ad flere omgange. De fremsendte eksempler er tilmed 'skæve' beløb, da de også kan omfatte køb af cykeltøj og andre cykelrelaterede reservedele fra fabrikken i [udland]. Da alt er betalt, kan jeg som tidligere

nævnt bede [cykelforhandler] om at bekræfte betaling specifikt for cyklerne og fremsende dette som dokumentation.

...

Jeg kontaktede tlf. Vicevært [xx]tlf. [xx]. han bekræftede at et af de rum, som der havde været indbrud i var FT's. Han mente at de havde brækket døren op og klippet en kædelås også.

Han havde ikke på noget tidspunkt set, hvad der havde været i FT's rum, men det virkede som om at tyvene generelt var gået efter cykler.

...

Konklusion.

Jeg har tiltro til at der har været indbrud i flere kælderrum i ejendommen, hvilket også bekræftes af viceværten.

Jeg har også tiltro til at der har været indbrud i FT's kælderrum.

Jeg anser dog den dokumentation, som FT har fremsendt som konstrueret til lejligheden. Om han rent faktisk har ejet de pgl. Cykler eller nogle helt andre cykler eller et andet antal cykler kan jeg ikke vide.

FT har fakturaer, som jf. egenskaber for dokumenterne er lavet efter skaden og ydermere kan FT ikke dokumentere betalingen af cyklerne. Ft tilbyder selv at vi kan få en udtalelse fra ejeren men jeg vurderer ikke at denne udtalelse dokumenterer noget, da betalingen stadig IKKE er foretaget.

Jeg kan også undre mig over hvor uheldig FT har været med hensyn til stjålne cykler på en periode fra 2019 til 2025, hvor der er stjålet samlet set 9 cykler, hvor de alle er 'købt' samme sted (FT's arbejdsplads).

Jeg har vendt sagen med [kollega]. Jeg vurderer, at hvis muligt, så bør skaden afvises. Jeg har ingen tiltro til de fakturaer, som er fremsendt. De er lavet efter skaden og af FT selv. Derudover er betaling ikke dokumenteret. FT har sendt nogle overførsler, men disse passer på ingen måde med hvornår kvitteringer er dateret og kan derfor dække over alt muligt, som vi ikke kan vide noget om.

Sanering:

Uagtet hvordan skaden afgøres bør FT saneres. Jeg mistænker ham for svindel men derudover er han voldsomt belastet af skader."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"11 Hvad skal du dokumentere?

A Kvitteringer mv.

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

...

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 26/2 2025, at der den 24/2 2025 var tyveri i hans kælderrum. Selskabet har dækket skiudstyr, men har afvist at dække tre cykler med henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at han har købt og betalt de tre cykler, eller at cyklerne er blevet stjålet fra kælderrummet. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at han har fremsendt de originale fakturaer, og at han som forbruger, ikke validerer fakturaer fra et firma, som han ingen økonomisk andel har i. Klageren har anført, at selskabet ikke tidligere har oplyst om, at skadeshistorikken har medført skærpet dokumentationskrav, hvorfor en del af dokumentationen i sagens natur er udarbejdet og fremsendt efter skaden. Han har i god tro fremsendt fakturaer i det format, som det var muligt. Klageren har anført, at der er oplyst unikke stelnumre på de stjålne cykler. Klageren har anført, at selskabet ikke har besigtiget kælderrummet.

Selskabet har anført, at klageren har en usædvanlig skadehistorik angående cykeltyverier. I 2019 erstattede selskabet ca. 60.000 kr. for to cykler, i februar 2024 erstattede selskabet ca. 54.000 kr. for tre cykler, og i november 2024 erstattede selskabet ca. 17.000 kr. for én cykel. Alle cyklerne er dokumenteret alene ved hjælp af et skærmpoint fra samme cykelforhandler. Selskabet har anført, at klageren i denne sag kun har fremlagt pdf-versioner af fakturaer, som han selv har udarbejdet efter tyveriet samt udaterede screenshots og fotos af en kvittering, der kunne være printet når som helst. Selskabet har anført, at klageren i forbindelse med et tidligere tyveri af cykler i februar 2024 indsendte en faktura med fakturanummer 1964, og at han også i denne sag har sendt en faktura med nummer 1964, hvorfor der foreligger to fakturaer fra januar henholdsvis marts 2024 med samme fakturanummer. Selskabet har anført, at der på fakturaer fra alle tyverierne er overensstemmelse mellem fakturanummeret og stelnummeret på den cykel, som salget angår. Selskabet har anført, at stelnummer almindeligvis påføres af producenten og ikke først ved salg til slutbrugeren. Selskabet har anført, at klageren svarede tøvende på, hvordan betaling var sket og forklarede, at det var sket ved kontanter, overførsler

og udført arbejde. Klageren har siden sendt forskellige screenshots fra netbank, der viser nogle overførsler og udbetalinger. Det fremgår kun af to af screenshotsene, at overførslerne angår "cykel". Selskabet har anført, at det må være svært for modtageren at finde ud af, hvad de forskellige indbetalinger vedrører, henset til at han skulle have købt flere cykler samme sted, når beløbene fremstår vilkårlige, og der ikke henvises til fakturanumrene på købene. Selskabet har anført, at to af overførslerne er lavet efter tyveriet, hvorfor de kan ikke anses for at være behørig dokumentation for køb af cyklerne. Selskabet har anført, at der var yderst begrænset plads i kælderrummet, og at selskabet har svært ved at se, at der skulle kunne være tre cykler derinde. Selskabet har anført, at klageren har fremsendt et foto taget efter tyveriet af tre cykler i tremmerummet, hvortil han har forklaret, at cyklerne "repræsenterer de modeller og størrelser, han havde opbevaret i sit tremmerum". Der er ikke nogen nærmere forklaring på, hvordan han har fået tre tilsvarende cykler i sin besiddelse. Selskabet har anført, at klageren har forklaret, at han havde sat to kædelåse i forlængelse af hinanden ind mellem stellene og fastgjort til rummets tremmevægge. Hvis det skulle være tilfældet, har tyvene ulejliget sig med at medbringe resterne af kædelåsen samtidig med, at vedkommende skulle slæbe tre cykler med.

Det fremgår af fakturanr. 1964 af 21/1 2024 fra cykelforhandler, at "[cykel] ... Stel nr. ... 01964 ... TOTAL 13.995,00". Det fremgår af fakturanr. 1964 af 6/3 2024 fra cykelforhandler, at "[cykel] ... Stel nr. ... 11964 ... TOTAL 23.125,00". Det fremgår af fakturanr. 1971 af 19/4 2024 fra cykelforhandler, at "[cykel] ... Stel nr. ... 11971 ... TOTAL 23.000,00". Det fremgår af fakturanr. 1978 af 2/1 2025 fra cykelforhandler, at "[cykel] ... Stel nr. ... 01978 ... TOTAL 14.712,50".

Det fremgår af selskabets skadeinspektørrapport, at "FT har haft et større antal tyverier af cykler. Alle cykler købt samme sted ... Der er fundet 2 salgsannoncer på cykler af samme mærke og model som tidligere anmeldte cykler. Om det er de samme er uvist ... Jf. googlesøgninger er FT ansat i det firma, som har udstedt kvitteringerne ... Umiddelbart vurderes det, at FT har anvendt et låsebevis i såvel skadesag fra feb. 2024 som denne skadessag. Begge vurderes at have stempel fra [cykelbutik] som sidder samme sted ... FT forklarede til de andre cykeltyverier og hvordan de var sket ... Han forklarede at der havde været 3 cykler i kælderrummet som var

hans eget. Han havde måtte rette styret ind på den ene landevejscykel han havde ... FT havde haft en kædelåse på kælderrummet som ekstra ... FT har trukket 2 kædelåse sammen (2 meter lang i alt) ... Kædelåsene havde ikke siddet på cyklerne men siddet i gitteret og ind gennem stellet. Det hele var taget med af tyvene ... Jeg foreholdt FT, at vi havde modtaget kvittering på 2 ud af 3 cykler. FT undrede sig over at der skulle mange en kvittering. Der manglede kvittering på Gravel cykel kunne FT høre, men den ville han sende til ham. Jeg foreholdt at de var købt hos [cykelforhandler]. FT sagde at det var importøren af dem. Jeg forespurgte til betaling af dem, hvordan dette var foregået. FT siger at det er kontanter, overførsler og arbejdet udført for ham (FT trækker lidt på det ifm. svaret 15.55 inde i samtalen). FT foreholdt at vi ville se dokumentation for betalingen, da hans skade var udtaget til nærmere kontrol pga. det store antal skader han havde haft. FT foreholdt at man ikke skulle gøre sig særligt umage for at se på googlesøgninger, at FT arbejdede i firmaet og med import af cyklerne. FT sagde at han hjalp med at bestille cykler. Jeg foreholdt at han jf. hjemmeside stod for salg om import af cykler. Forespurgt om ejeren af firmaet kendte til tyverierne. FT trækker lidt på det og siger 'ja det har jeg nævnt jo'. Jeg foreholdt FT at alle cykler kom fra [cykelforhandler]. FT sagde at det var en mulighed for at få nogle cykler som normalt ville koste endnu mere. Jeg foreholdt FT, at det ikke var lovligt at betale disse beløb kontant pga. regler for hvidvask. FT havde overført og alt muligt. FT foreholdt at han kunne sende det. Jeg spurgte hvordan de 3 stjålne cykler og hvordan var de betalt. Udgangspunkt i [...] cyklen. Forespurgt hvordan beløbet var betalt. Det var ved overførsler og arbejde. Forespurgt hvor meget han havde betalt af beløbet. FT skulle lige tilbage og tjekke det (virker usikker). Jeg foreholdt FT at vi skulle dokumentere 'pengesporet', da jeg jo kunne være fræk og sige at det var 'fup'. FT sagde at det var overhovedet ikke. Jeg spurgte om FT havde en rigtig faktura som også figurerede i firmaet. FT foreholdt at hvis ikke der var gået det beløb ind i firmaet, som stod på faktura, så kunne man vel ikke lave en faktura. Det mente FT heller ikke var muligt. FT fastholdt at der var en faktura som han havde sendt fotos af. FT ville da mene at disse fakturaer var i firmaet, da der vel ellers var en revisor, som brokkede sig. FT håbede ikke at vi troede det var fup. Foreholdt at vi jo ikke havde den rigtige faktura, da vi kun havde fotos af dem. FT mente ikke man kunne vedhæfte PDF dokumenter, det kunne man godt foreholdt jeg ham. FT siger 'jeg har jo lavet (ændrer det til) 'jeg har åbnet PDF dokumentet og lavet et

screenshot'. FT kunne godt sende PDF dokumentet ... FT forespurgt om han havde prøvet at sælge nogle af sine cykler nogensinde. FT er i tvivl og sagde at det havde han nok. Han siger han har haft nogle demomodeller til salg for at skabe opmærksomhed på at sælge cykler. FT mente ikke han havde solgt nogen dog. Det var nogle DEMO modeller som var klar til levering. Jeg foreholdt at jeg havde nogle annoncer på MTB og en Gravel cykel, hvor han stod som sælger. FT sagde at dette var de cykler han talte om. (FT taler om forretningsmodellen). Jeg spurgte til det låsebevis han havde sendt ind var købt i [cykelbutik]. Det bekræftede han. Foreholdt at låsebeviset kunne printes ud i flæng. Jeg foreholdt FT at det tyveri, som FT har i starten af 2024 også var et låsebevis sendt ind fra [cykelbutik] og jeg anså det som samme låsebevis. FT mente godt han kunne dokumentere at have købt mere end en lås derfra (FT har sendt faktura ind for køb af 2 låse) ... Jeg har bedt FT om at sende de originale fakturaer på mail (dem i PDF) ... Det skal dog bemærkes at ALLE de 3 faktura er udfærdiget af FT selv og dateret d. 25 og 26. februar 2025 ... Datoen er lige efter skaden. Sagens bilag 5 er FT's påståede dokumentation for betaling af cyklerne inkl. mail med forklaring ... Jeg har foreholdt FT at datoer på de overførsler, som han har sendt dok på ikke passer. FT's svar er herunder: Hej [xx] Som tidligere nævnt er det din vurdering, om kælderrum skal besigtiges eller ej. Under alle omstændigheder vil jeg anbefale du kontakter viceværten for at få en uddybende forklaring for de indbrud, som blandt andet har omfattet mit kælderrum. De fremsendte kontobevægelser dækker rigtignok ikke det fulde beløb; men er eksempler på, hvordan betaling foregår ad flere omgange. De fremsendte eksempler er tilmed 'skæve' beløb, da de også kan omfatte køb af cykeltøj og andre cykelrelaterede reservedele fra fabrikken i [udland]. Da alt er betalt, kan jeg som tidligere nævnt bede [cykelhandler] om at bekræfte betaling specifikt for cyklerne og fremsende dette som dokumentation ... Jeg kontaktede tlf. Vicevært ... Han havde ikke på noget tidspunkt set, hvad der havde været i FT's rum, men det virkede som om at tyvene generelt var gået efter cykler ... Konklusion. Jeg har tiltro til at der har været indbrud i flere kælderrum i ejendommen, hvilket også bekræftes af viceværten. Jeg har også tiltro til at der har været indbrud i FT's kælderrum. Jeg anser dog den dokumentation, som FT har fremsendt som konstrueret til lejligheden. Om han rent faktisk har ejet de pgl. Cykler eller nogle helt andre cykler eller et andet antal cykler kan jeg ikke vide. FT har fakturaer, som jf. egenskaber for dokumenterne er lavet efter skaden og ydermere

Ankenævnet for Forsikring

19.

103966

kan FT ikke dokumentere betalingen af cyklerne. FT tilbyder selv at vi kan få en udtalelse fra ejeren men jeg vurderer ikke at denne udtalelse dokumenterer noget, da betalingen stadig IKKE er foretaget. Jeg kan også undre mig over hvor uheldig FT har været med hensyn til stjålne cykler på en periode fra 2019 til 2025, hvor der er stjålet samlet set 9 cykler, hvor de alle er 'købt' samme sted (FT's arbejdsplads). Jeg har vendt sagen med [kollega]. Jeg vurderer, at hvis muligt, så bør skaden afvises. Jeg har ingen tiltro til de fakturaer, som er fremsendt. De er lavet efter skaden og af FT selv. Derudover er betaling ikke dokumenteret. FT har sendt nogle overførsler, men disse passer på ingen måde med hvornår kvitteringer er dateret og kan derfor dække over alt muligt, som vi ikke kan vide noget om. Sanering: Uagtet hvordan skaden afgøres bør FT saneres. Jeg mistænker ham for svindel men derudover er han voldsomt belastet af skader".

Det fremgår af mail af 23/3 2025 fra cykelforhandleren til klageren, at "Her opgørelse pr 21/3 2025 på rest af faktura 1964-1971-1978 de er nu alle betalt fuldt ud".

Det fremgår af mail af 4/5 2025 fra klagerens vidne, at "Det var undertegnede der anmeldte indbruddene i kælderrummene på ... til viceværten. Jeg kan bekræfte, at der stod flere cykler under et tæppe i det andet kælderrum der tilhører ... som også var brudt op".

Det fremgår af ordrebekræftelse (udateret) fra cykelbutik, at "Her er en oversigt over din bestilling ... Produkt Axa Ling Forsikringsgodkendt Kædelås, 100cm Antal 2".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris ... Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

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

Ankenævnet for Forsikring

20.

103966

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at sagens omstændigheder er så særegne, at nævnet ikke har grundlag for at pålægge selskabet at erstatte cyklerne, idet klageren ikke har godtgjort, at han fik stjålet tre cykler (som han var ejer af) fra sit kælderrum den 24/2 2025.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren som dokumentation for den ene cykel har fremlagt fakturanummer 1964 af 6/3 2024, og at han også har fremlagt fakturanummer 1964 af 21/1 2024 fra samme cykelhandler i forbindelse med et anmeldt cykeltyveri i februar 2024. De to fakturaer angår en cykel med dels stelnummer 01964, dels 11964. Klageren har herved bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens dokumentation for ejerskab af de tre cykler er udarbejdet efter tyveriet. Nævnet bemærker, at klageren arbejder for cykelhandleren – hvorfra cyklerne er erhvervet – og at det samlede købs- og betalingsforløb ikke fremstår overbevisende.

Nævnet har videre lagt vægt på selskabets oplysninger om klagerens skadeshistorik, herunder at klageren fra 2019 til 2025 har fået stjålet 9 cykler, som "alle er 'købt' samme sted (FT's arbejdsplads)".

Nævnet har henset til, at det forekommer mindre sandsynligt, at en tyv ville medtage de to opbrudte kædelåse, når tyven fjernede de tre cykler.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

103966



Jørgen Steen Sørensen

formand