

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. juni 2026 blev i sag nr. 104254:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 4/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har i 5 år gået med god tro om at min Gazelle Speedpedlec var forsikret korrekt, og specielt da jeg over flere omgange har nævnt cyklen ved navn i telefonen.

Senest ringede jeg ind og spurgte om cyklernes værdi forsat var den samme efter så mange år og til det svarede de at cyklerne stadigvæk var dækket 90% af nyværdien.

Der ligger flere mail hvor jeg prøver at finde hoved og hale i hvor det er gået galt og det er klart for mig at på daværende tidspunkt har disse medarbejder hos IF Forsikring ikke opfanget at den åbenbart krævede en ekstra ordinær forsikring da cyklen assisterer op til 45 km/t. Som jeg også har skrevet til ombuddet, - så ville jeg have dækket mig korrekt hvis jeg var blevet gjort opmærksom på det. For i princippet har jeg kørt ulovligt i 5 år grundet forkert vejledning!

If graver en masse oplysninger frem som går langt over deres egen politik ved 3 år og gdpr loven på 5 år. Jeg beder om aktindsigt, men den vil de ikke stille, for nu kan de åbenbart ikke stille de oplysninger de har brugt som argument, da de overgår If politik på 3 år.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg kræver erstatning for min cykel.

Al dialog er forgået flere steder - ombuddet - mails - kvalitetsafdelingen og på mine sider hos if, så jeg har ikke mulighed for at vedhæfte dokumenterne."

Selskabet har den 7/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 Indledning

Denne klage vedrører selskabets afvisning af at dække et tyveri af en elcykel, som klageren har anmeldt.

Selskabet afviste skaden med henvisning til, at forsikringen ikke dækker elcykler, der kan køre mere end 25 km/t, og at cyklen dermed ikke var dækket af den indboforsikring, klageren havde. Vilkår er 15-12 (fremlægges af selskabet, som **bilag A**).

Klageren bestrider afgørelsen og ønsker, at Ankenævnet for Forsikring gennemgår sagen for at få afklaret, om afvisningen er korrekt.

2.0 Kort sagsfremstilling

Klageren har tegnet en indboforsikring hos selskabet i 2018 med en cykelsum på 20.000 kr.

Klageren er i dialog med os d. 21. marts 2019, hvor man hæver cykelsummen fra 20.000 kr. til 40.000 kr. Der er ingen notater der forklarer, hvorfor dette er sket.

På baggrund af købskvitteringen for elcyklen kan det konstateres, at klageren den 27. juli 2020 erhvervede en elcykel. Der er tale om en Ultimate C380 HMB Speed Pedelec, som har en maksimal hastighed på over 25 km/t.

Selskabets forsikringsekspert har gennemgået alle noter i perioden op til og efter den pågældende dato i selskabets system. Det kan konstateres, at der alene foreligger notater vedrørende bilforsikring og skader, uden nogen henvisning til køb af en ny elcykel.

Den 6. februar 2025 anmelder kunden skade på elcyklen vedr. tyveri. Og her oplyser klageren i skadesanmeldelsen, at elcyklen kan køre 45 km/t., hvilket cykelhandleren også har bekræftet overfor selskabets skaderådgiver. Derudover oplyser cykelhandleren, at de altid rådgiver deres kunder om, at elcykler af den art, skal have en lovpligtig ansvarsforsikring. Og at de også tilbyder disse forsikringer til deres kunder.

På baggrund af hastigheden af elcyklen, afviser vi den 11. februar 2025, at dække tyveriet af klagerens cykel. Selskabet afviste skaden med henvisning til, at den anmeldte elcykel kunne køre 45 km/t, hvilket overskrider den maksimale hastighed på 25 km/t, som er den øvre grænse for cykler dækket af indboforsikringen.

Selskabet henviste i afgørelsen til forsikringsvilkårene, som klart angiver, at elcykler, der kan køre over 25 km/t, ikke er omfattet af dækningen. Klageren fastholder dog, at klageren ikke blev korrekt informeret og mener, at cyklen burde være dækket under forsikringen, hvilket har ført til klagen.

Klageren anfægter, at rådgiveren ikke havde kendskab til de gældende regler for Speed Pedelec, da lovgivningen blev ændret i 2019. Selskabet bemærker hertil, at vores rådgivere generelt holdes opdaterede på relevante lovændringer og den eventuelle betydning for et produkt. Hvis kunden havde informeret om, at der var tale om en elcykel, der kunne opnå hastigheder over 25 km/t,

ville selskabet have vejledt kunden om, at vi ikke kunne forsikre cyklen mod tyveri, da vi ikke tilbyder kaskoforsikring for elcykler, der overstiger denne hastighedsgrænse.

3.0 Forsikringsvilkår og dækning

Selskabets vilkår præciserer, at indboforsikringen kun dækker elcykler, som kan køre højst 25 km/t. Cykler, der kan køre hurtigere end 25 km/t, er ikke dækket, da disse anses for at være knallert og derfor skal ansvarsforsikres separat i henhold til dansk lovgivning.

I dette tilfælde bekræftede cykelhandleren, at den cykel, klageren anmeldte stjålet, kunne køre 45 km/t. Selskabet påpegede, at det derfor ikke er muligt at dække cyklen under en almindelig indboforsikring, idet en sådan cykel kræver en separat ansvarsforsikring som en knallert.

4.0 Vurdering af skaden

Efter at have modtaget ankenævnsklagen, har selskabet gennemgået sagen igen. Selskabet har ingen notater/skriftlig kommunikation om, at klager ved køb af elcyklen skulle have oplyst, at den kunne køre mere end 25 km/t.

Hvis klageren havde oplyst hastigheden på elcyklen, ville klageren have fået den rigtige rådgivning ifht. den lovpligtige ansvarsforsikring, og at selskabet ikke havde mulighed for at forsikre elcyklen mod tyveri, da selskabet ikke tilbyder kaskoforsikring til elcykler, der indtegnes som en lille knallert uden nummerplade.

I har tidligere afgjort lignende sager

Selskabet henviser yderligere til kendelse nr. 97145. I denne sag blev det afgjort, idet der er tale om et motordrevet køretøj, der kan køre mere end 25 km/t, ikke er omfattet af indboforsikring jf. vilkår.

Det blev desuden fastslået, at selskabet ikke havde tilsidesat sin rådgivningsforpligtelse, idet klageren ikke kunne fremføre beviser for, at der var givet oplysninger til selskabet om, at klageren ved tegningssituationen, eller at ægtefællen ved ændringen af forsikringssummen, havde oplyst, at der var tale om en Speed Pedelec.

5.0 Konklusion

Selskabet fastholder derfor sin afgørelse i sagen."

Klageren har i kommentar af 9/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg blev oplyst af selskabet at min cykel dækning blev hævet fra 20.000kr. til 30.000kr. i 2019 efter at have erhvervet mig en dyrere under 25/kmt. cykel. At der sidder en rådgiver i den anden ende af telefonen der ikke fortæller beløbsgrænserne, går fra 20.000 til 40.000, skal jeg ikke stå til ansvar for. Det hele giver mening nu.

Da jeg ringer ind i 2020 og skal have oprettet denne cykelforsikring, fortæller vedkommende hos selskabet at beløbsgrænsen allerede er på 40.000kr. Dermed blev der ikke foretaget ændringer ej notater. Cyklen derimod blev nævnt ved navn under denne samtale.

Disse samtaler er til rådighed i det tidsrum og den aktindsigt jeg har bedt om. (jeg har bedt om samtaler fra juli 'vidst nok' og året ud) Disse oplysninger påstår Selskabet ikke at kunne finde, men al oplysning omkring dette tidsrum findes...

Jeg kan ikke se en forskel fra det svar If har givet mig direkte og det de prøver at forsvarer sagen med igen her. De kommer forsat ikke med aktindsigten som beviser noget som helst.

Jeg har en klar forventning om at man finder disse samtaler og at man helt sikkert vil hører navnet på cyklen blive nævnt og at rådgiveren ikke har grebet den derfra, skal jeg ikke stå til ansvar for. Jeg har kørt ulovligt i 5 år på grund af dette!"

Selskabet har i brev af 6/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Som tidligere oplyst i selskabets høringsvar, blev cykelsummen forhøjet fra 20.000 kr. til 40.000 kr. d. 21. marts 2019, hvor klageren har været i dialog med selskabet. Klageren modtog på dette tidspunkt en bekræftelse herpå i form af en opdateret police.

Klageren anskaffede sig d. 27. juli 2020 en speed pedelec, som har en maksimal hastighed over 25 km/t. Forhøjelsen af cykelsummen fra 20.000 kr. til 40.000 kr. skete således inden klagerens køb af den omhandlede speed pedelec, hvilket understøtter, at selskabet ikke har haft anledning til at rådgive klageren om, at en speed pedelec ikke er omfattet af indboforsikringen.

Vedrørende klagerens anmodning om at få tilsendt lydoptagelser, kan selskabet bekræfte, at klagerens ønske blev imødekommet den 17. juli 2025, hvor selskabet sendte én optagelse, som er optaget d. 15. maj 2025. I henhold til selskabets politik, som fremgår af vores hjemmeside under afsnittet.

'Optagelse af telefonsamtaler', opbevarer selskabet optagelser af telefonsamtaler i op til 3 år, forudsat at kunderne har afgivet samtykke til optagelsen. Selskabet kan derfor, ikke udlevere telefonsamtaler, der er ældre end 3 år.

Afgørelsen fastholdes

Selskabet fastholder, at klagerens speed pedelec ikke er omfattet af klagerens indboforsikring, og at selskabet ikke har svigtet vores rådgivningsforpligtelse."

Klageren har i kommentar af 7/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal forhåbentligt ikke forklare mig igen ang. Erstatning værdien på cyklen summen...

If har forsat ikke fremsendt et bevis på at i ikke kan fremskaffe dette.

If sendte en krypteret mail som var åben i 3 dage, og i den mail stod der at jeg skulle have samtykke til gemme optagelserne. Jeg skrev til if samme dag jeg fik denne krypteret mail om tilladelse til at gemme lyd optagelserne, men så svarede if sjovt nok ikke. If fortæller at de ikke kan fremskaffe nogle lydoptagelser fra den tid. Hvad var det så if sendte til mig ?

Kort skrevet

Så har if haft en rådgiver som ikke har rådgivet korrekt. Cykelhandler bekræfter også at de jo altid fortæller deres kunder at der skal en ansvarsforsikring til og derfra tog jeg selvfølgelig fat i mit selskab med god tro om at i vidste hvad i rådgiver om.

If fortæller i en mail at de har lyttet til opkald og notater i og omkring episoden. Så jeg tror ikke har at if ikke har samtalen til rådighed. Samtidig har de overtrådt både deres egen regler og gdpr loven."

Klageren har i kommentar af 28/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ringede ind sidste år og spurgte om værdien på cyklerne var for høj i forhold til afskrivning. Der fik jeg af vide at cyklerne forsat var dækket 90%. Dette fremgår ved lydoptagelse.

If kommer ikke med nyt i sagen, tværtimod så svarer If slet ikke på spørgsmålet omkring den krypteret mail og overtrædelsen af deres egne regler."

Selskabet har i brev af 6/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Optagelse af telefonsamtaler

Selskabet har fremsendt de optagelser af telefonsamtaler, som klageren har afgivet samtykke til, at selskabet måtte optage. Som anført i et tidligere svar, opbevarer selskabet optagelser af telefonsamtaler i op til 3 år. Derfor er selskabet ikke i stand til at udlevere telefonsamtaler, der overstiger denne opbevaringsperiode.

Selskabet har udtalt d. 12. marts 2025, at vi ikke har lyttet til opkald der er mere end 3 år gammelt, da selskabet ikke opbevarer dem. Men for at besvare klagerens klage til selskabet, har selskabets forsikringsekspert gennemgået alle noter i perioden op til og efter den pågældende dato i selskabets system. Og her blev der også nævnt, at der alene foreligger notater vedrørende bilforsikring og skader, uden nogen henvisning til køb af en ny elcykel. Der er derfor ikke tale om overtrædelse af regler.

Rådgivning

Selskabet noterer altid nyværdien på en elcykel og afhængig af alder, bliver elcykler erstattet i forhold til afskrivningstabellen jf. forsikringsvilkår 15-12.

Ovenstående ændrer ikke på, at der ikke foreligger dokumentation på, at klager har oplyst selskabet om, at der var tale om en speed pedelec. Hvis klageren havde oplyst, at der var tale om speed pedelec, ville selskabet have ydet den relevante rådgivning og informeret klageren om, at selskabet ikke tilbyder kaskoforsikring for elcykler, der ikke overholder kravene i cykelbekendtgørelsen, herunder den fastsatte hastighedsgrænse. Elcyklen som klageren havde erhvervet, kræver en særskilt ansvarsforsikring, svarende til den forsikring, der kræves for knallerter. Denne rådgivning ville være blevet givet, hvis klageren havde præciseret, hvilken specifik elcykel der var tale om.

Afgørelsen fastholdes

Selskabet fastholder, at klagerens speed pedelec ikke er omfattet af klagerens indboforsikring, og at selskabet ikke har svigtet rådgivningsforpligtelse."

Klageren har i kommentar af 9/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg indgiver hermed en sidste kommentar om IF Forsikrings afvisning af min skade vedrørende stjålet cykel i januar 2025.

1. Sagens baggrund

I 2020 kontaktede jeg IF telefonisk for at oplyse om erhvervelse af en ny cykel. Under samtalen oplyste jeg cyklen ved navn. Jeg havde på daværende tidspunkt en indboforsikring med udvidet cykeldækning hos IF og handlede i god tro om, at cyklen herefter var omfattet af forsikringen.

Cyklen blev stjålet i januar 2025, hvorefter IF afviste dækning med henvisning til, at cyklen ikke var registreret i deres systemer, samt at der krævedes særskilt kaskoforsikring for cykeltypen (Speed Pedelec).

2. Mangelfuld rådgivning og ekspeditionsfejl

IF har oplyst, at deres rådgivere ved telefonisk henvendelse altid stiller spørgsmål om cyklens type. Det er imidlertid ubestridt, at IF ikke opfangede, at cyklen var en Speed Pedelec, selv om den blev nævnt ved navn, og at cyklen heller ikke blev registreret i deres system.

Jeg har dermed opfyldt min oplysningspligt ved at meddele købet telefonisk. Eventuelle fejl i rådgivning, manglende opfølgende spørgsmål eller intern registrering udgør en mangelfuld rådgivning og/eller ekspeditionsfejl, som efter almindelige forsikringsretlige principper ikke kan komme mig til skade.

3. Manglende dokumentation og aktindsigt

Jeg har anmodet om aktindsigt i det materiale, der ligger til grund for IF's afgørelse, herunder eventuelle notater og lydoptagelser. IF har oplyst, at eventuelle optagelser ikke længere forefindes, idet de er slettet i henhold til selskabets interne politik.

IF har således truffet afgørelse med henvisning til oplysninger, som ikke længere kan dokumenteres eller efterprøves. Bevisusikkerheden som følge af sletning af materiale må efter fast praksis gå ud over forsikringsselskabet og ikke den forsikrede.

Derudover har IF ikke besvaret min henvendelse vedrørende samtykke til opbevaring af dokumenter fremsendt via krypteret mail, hvilket yderligere svækker grundlaget for afgørelsen.

4. Retligt grundlag

Jeg gør gældende, at:

jeg har handlet i god tro og opfyldt min oplysningspligt,
IF har tilsidesat sin rådgivningspligt efter god skik,
interne fejl i rådgivning og registrering ikke kan stilles mig til last, og
manglende dokumentation må fortolkes til fordel for mig som forsikringstager.

5. Påstand

Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at tilsidesætte IF Forsikrings afgørelse og fastslå, at cyklen var omfattet af min forsikring på skadestidspunktet, alternativt at sagen hjemvises til fornyet behandling med udgangspunkt i mangelfuld rådgivning.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

104254

Så har jeg ikke yderligere kommentarer."

Selskabet har i brev af 22/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Mangelfuld rådgivning

Klageren anfører i sit seneste svar, at selskabet skulle have oplyst, at vores rådgivere ved telefonisk henvendelse altid stiller spørgsmål om cyklens type. Den påstand kan selskabet ikke genkende, og vi fastholder, at der ikke foreligger dokumentation for, at klageren har informeret selskabet om, at der var tale om en speed pedelec. Såfremt denne oplysning var blevet givet, ville selskabet – som anført i tidligere svar - have ydet den relevante rådgivning og gjort opmærksom på, at selskabet ikke tilbyder kaskoforsikring for elcykler, der ikke opfylder kravene i cykelbekendtgørelsen, herunder den fastsatte hastighedsgrænse.

Dokumenter fremsendt via krypteret mail

Klageren anfører endvidere i sit seneste svar, at selskabet ikke har besvaret klagerens henvendelse vedrørende samtykke til opbevaring af dokumenter, som er sendt via krypteret mails, hvilket efter klagers opfattelse yderligere svækker grundlaget for selskabets afgørelse.

Selskabet har tidligere besvaret og behandlet klagerens anmodning om indsigt, som blev fremsendt via krypteret mail. I den forbindelse har selskabet udleveret både telefonsamtaler og noter samt redegjort for, at telefonsamtaler opbevares i op til tre år, forudsat at kunden har afgivet samtykke til optagelsen. Selskabet har ikke mulighed for at udlevere yderligere telefonsamtaler, da der ikke opbevares flere.

Selskabet har således behandlet klagerens anmodning om indsigt i overensstemmelse med gældende politikker, og alle relevante noter og telefonsamtaler, som selskabet er i besiddelse af, er blevet udleveret.

Afgørelsen fastholdes

Selskabet fastholder, at klagerens speed pedelec ikke er omfattet af klagerens indboforsikring, og at selskabet ikke har svigtet rådgivningsforpligtelse."

Klageren har i kommentar af 22/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg må fastholde, at forsikringsselskabets fremstilling ikke er korrekt.

Det er ubestridt, at jeg har haft en udvidet cykeldækning, som dækker op til – og endda væsentligt over – cyklens faktiske værdi. En sådan dækning ville være uden praktisk eller økonomisk mening, såfremt den ikke svarede til værdien af den cykel, jeg ejede. Dette understøtter, at forsikringssummen har været fastsat på et niveau, der afspejlede cyklens reelle værdi.

Forsikringsselskabet har efterfølgende oplyst, at forsikringssummen automatisk enten opjusteres eller indeksreguleres. Denne oplysning styrker yderligere min opfattelse af, at forsikringssummen i 2020 har ligget på et niveau, der svarede til cyklens værdi på daværende tidspunkt, dvs. omkring 35.000 kr.

Endvidere skal det igen fremhæves, at Ifs rådgiver ikke har opfanget, at cyklen var en speed pedelec, hvilket har haft afgørende betydning for den efterfølgende behandling af sagen. Denne manglende registrering kan ikke komme mig til skade, idet jeg har handlet i god tro og baseret mig på den rådgivning, jeg modtog.

På den baggrund må jeg fastholde, at forsikringsdækningen og forsikringssummen har været passende i forhold til cyklens værdi, og at der ikke er grundlag for forsikringsselskabets nuværende afvisning eller reduktion af erstatningen."

Klageren har i kommentar af 17/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"1. Mangelfuld rådgivning ved tegning og efterfølgende kontakt:

Selskabet har gjort gældende, at der ikke foreligger dokumentation for, at jeg har oplyst, at der var tale om en speed pedelec, og at korrekt rådgivning ville være ydet, hvis denne oplysning var givet.

Jeg må fastholde, at en eventuel manglende præcis teknisk betegnelse ikke kan komme mig til skade.

Jeg har som forbruger tegnet en udvidet cykeldækning med en forsikringssum, der svarede til cyklens faktiske værdi (ca. 35.000 kr.), og selskabet har accepteret præmiebetaling samt løbende reguleret forsikringssummen. Dette understøtter, at forsikringen har været opretholdt på et niveau, der svarede til cyklens reelle værdi.

Det påhviler selskabet som professionel part at stille relevante og afklarende spørgsmål ved tegning af forsikringen – herunder om cyklens type, hastighed og eventuel registreringspligt – særligt når selskabet gør gældende, at visse typer ikke kan dækkes.

2. Den telefoniske henvendelse i 2024:

Det skal endvidere fremhæves, at jeg i 2024 rettede telefonisk henvendelse til selskabet med henblik på at få afklaret, om cyklernes forsikringsværdi fortsat skulle stå til nyværdi, idet cyklerne på daværende tidspunkt var over fire år gamle.

Jeg blev i den forbindelse oplyst, at cyklerne fortsat var dækket med 90 % af nyværdien.

Denne henvendelse gav selskabet en fornyet og helt konkret anledning til at forholde sig til cyklernes karakter og værdi. Hvis selskabet havde haft en praksis om ikke at dække speed pedelecs, eller hvis cyklens type var afgørende for dækningen, var dette et oplagt tidspunkt at stille uddybende spørgsmål om cyklens type og specifikationer.

Dette skete ikke.

Tværtimod blev jeg bekræftet i, at dækningen fortsat bestod med en meget høj procentdel af nyværdien. Det har naturligt styrket min berettigede forventning om, at cyklen var korrekt og fuldt ud omfattet af min forsikring.

3. Bevismæssig vurdering

Såfremt der ikke foreligger fuldstændig dokumentation for den rådgivning, der er ydet – hverken ved tegning eller ved den efterfølgende henvendelse i 2024 – kan dette bevismæssigt ikke komme mig til skade.

Ankenævnet for Forsikring

10.

104254

Jeg har handlet i god tro og aktivt søgt rådgivning for at sikre korrekt forsikringsdækning. Der foreligger ingen dokumentation for, at jeg er blevet gjort opmærksom på, at en speed pedelec ikke var dækket, eller at min konkrete cykeltype skulle være problematisk i forhold til vilkårene.

4. Samlet konklusion

Sammenfattende gøres det gældende:

at jeg har handlet loyalt og i god tro,

at jeg aktivt har søgt rådgivning både ved tegning og igen i 2024,

at selskabet ved begge lejligheder havde anledning til at stille afklarende spørgsmål,

at jeg blev bekræftet i en dækning på 90 % af nyværdien,

og at eventuelle interne registrerings- eller rådgivningsmangler ikke kan belastes mig.

På den baggrund fastholder jeg, at cyklen er omfattet af den tegnede forsikring, og at selskabets afvisning beror på mangelfuld rådgivning.

Jeg anmoder derfor om, at afgørelsen ændres, og at erstatning udbetales i overensstemmelse med den tegnede dækning."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"

9.1.1 Cykel		
Dækker	Hvilke skader • Brand (ildsvåde), lynnedslag og eksplosion • Tyveri fra en forsvarligt aflåst* bygning/lokale uanset om cyklen m.m.* er låst • Røveri eller overfald • Tyveri af aflåste cykler m.m.*. Gælder ikke el-løbehjul. • Åbenlyst tyveri* (ran) af cykler m.m.*. Gælder ikke el-løbehjul • Hærværk på cykler m.m.*, når det sker i forbindelse med tyveri eller tyveriforsøg. Gælder ikke el-løbehjul.	Hvilke ting Cykler m.m.*. Med cykler m.m. mener vi: • cykler • elcykler der højst kan køre 25 km/t • cykelanhængere og løse cykeldele • el-løbehjul der højst kan køre 20 km/t. Det en forudsætning at du ejer tingen.
Dækker ikke	Hvilke skader • Skade på den forsikrede cykel m.m.*, der skyldes, at den er udsat for ild eller varme med vilje • Glemte, tabte eller forlagte cykler m.m.* • Tyveri begået af dig, din medhjælp i husstanden, logerende, lejere og lignende • Tyveri fra bygning/lokale, hvor opbrud* ikke kan ses • Tyveri af uaflåste cykler m.m.* • Tyveri af el-løbehjul, medmindre der er tale om indbrudstyveri fra forsvarligt aflåst* bygning/lokale eller tyveri i forbindelse med røveri eller overfald • Hærværk på cykel m.m.*, der ikke er sket i forbindelse med tyveri eller tyveriforsøg. Hærværk på el-løbehjul er aldrig dækket uanset årsag.	Hvilke ting • Cykler og elcykler der ikke har et dansk stelnummer påført • Lånte eller lejede cykler m.m.* • Elcykler der kan køre mere end 25 km/t, selvom den var indstillet til højst at køre 25 km/t før skaden • El-løbehjul der kan køre mere end 20 km/t, selvom det var indstillet til højst at køre 20 km/t før skaden.

"

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede en indboforsikring i 2018 med en cykelsum på 20.000 kr. Klageren var i dialog med selskabet i marts 2019, hvor cykelsummen blev hævet til 40.000 kr. Klageren anmeldte

den 6/2 2025, at cyklen var blevet stjålet. Selskabet afviste den 11/2 2025 at dække tyveriet af cyklen med henvisning til, at den anmeldte elcykel kunne køre 45 km/t, hvilket overskrider den maksimale hastighed på 25 km/t, som er den øvre grænse for cykler dækket af indboforsikringen. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at han gennem flere år havde en udvidet cykeldækning med en forsikringssum, der svarede til cyklens værdi, og at han både ved købet af cyklen i 2020 og ved en senere telefonisk henvendelse i 2024 søgte rådgivning hos selskabet. I forbindelse med købet oplyste han cyklen ved navn, og selskabet burde, hvis der var tale om en Speed Pedelec, have stillet afklarende spørgsmål om cyklens type, hastighed og forsikringsbehov. Klageren har anført, at han i 2024 fik oplyst, at cyklerne fortsat var dækket med 90 % af nyværdien, hvilket bestyrkede hans opfattelse af, at cyklen var korrekt forsikret. Klageren har anført, at eventuelle fejl i selskabets rådgivning eller registrering ikke kan komme ham til skade, når han har handlet loyalt og i god tro. Selskabet har ikke fremlagt den ønskede dokumentation for de telefoniske henvendelser og derfor ikke kan støtte sig på manglende notater eller slettede lydoptagelser.

Selskabet har anført, at forsikringen efter vilkårene kun dækker elcykler, der kan køre højst 25 km/t, og at den anmeldte cykel var en Speed Pedelec med en maksimal hastighed på 45 km/t, hvorfor den skulle have været ansvarsforsikret særskilt som en lille knallert. Selskabet har anført, at der ikke foreligger dokumentation for, at klageren ved købet i 2020 eller senere oplyste, at der var tale om en Speed Pedelec, og at selskabet derfor ikke havde anledning til at rådgive om manglende dækning eller om behovet for en anden forsikring. Selskabet har anført, at forhøjelsen af cykelsummen fra 20.000 kr. til 40.000 kr. skete allerede i 2019, altså før klagerens køb af den omhandlede cykel, og at dette derfor ikke dokumenterer, at Speed Pedelecen blev registreret eller forsikret særskilt. Selskabet har endvidere gjort gældende, at de relevante noter og de telefonsamtaler, som fortsat var opbevaret efter selskabets opbevaringspolitik, er blevet gennemgået og udleveret, og at der ikke heraf fremgår oplysninger om køb af en Speed Pedelec.

Ankenævnet for Forsikring

12.

104254

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.1, at forsikringen dækker elcykler, der højst kan køre 25 km/t.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at den stjalne Speed Pedelec, der kan køre mere end 25 km/t, ikke er omfattet af indboforsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.1 Nævnet henviser til sagerne 99962 og 95249.

Efter en gennemgang finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet klageren ansvarspådragende mangelfuld rådgivning. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning for den stjalne Speed Pedelec til klageren på et almindeligt erstatningsretligt grundlag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forhøjelsen af cykelsummen fra 20.000 kr. til 40.000 kr. skete allerede i 2019, altså året før klagerens køb af den omhandlede cykel.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke foreligger optagelser af telefonsamtaler eller anden dokumentation, der understøtter, at selskabet har været bekendt med, at klageren havde anskaffet sig en Speed Pedelec, der kunne køre op til 45 km/t.

Nævnet har videre lagt vægt på selskabets oplysning om, at cykelhandleren, som klageren har købt Speed Pedelecen af, altid vejleder kunderne om, at der kræves en lovpligtig ansvarsforsikring.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

104254

Klageren får ikke medhold.



Henrik Twilhøj