

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. maj 2026 blev i sag nr. 104392:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har motorcykelforsikringer. I klageskema af 26/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har i mange år haft to motorcykler forsikret hos LB. Motorcyklerne er begge fra [1970'erne] og er forsikret med ansvar, kasko og vejhjælp til en årlig præmie på omtrent DKK 4.000 per motorcykel.

I august i år, fortæller en bekendt mig, at LB har en veteranforsikring, som kan tilbyde den samme dækning for en årlig præmie under DKK 1.000 per motorcykel.

Jeg søger på lb.dk og finder ikke den mulighed - og jeg ser heller ikke den mulighed, når jeg er inde på den enkelte forsikring.

Derfor skriver jeg til LB, og de henviser til en forsikring for veteranbiler.

Min klage er derfor to-delt:

- jeg mener, at LB skulle have oplyst mig om muligheden for betydelige besparelser i tråd med deres markedsføring om at være tæt på deres kunder. Som konsekvens af ikke at have gjort det, vil jeg have en rimelig compensation.
- som jeg redegør for i mailkorrespondancen med LB, er muligheden for veteranforsikring for motorcykel ikke tydelig. Under deres hovedoverskrift: 'MC forsikring - Få den motorcykelforsikring der passer dig' fremgår muligheden for en veteranforsikring ikke.

LB afviser begge klagepunkter, og derfor går jeg nu til Ankenævnet.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

1. En rimelig kompensation for mange år, hvor jeg har betalt over fire gange for meget for mine motorcykelforsikringer.
2. En ændret praksis hos LB, hvor de skal tydeliggøre muligheden for veteranforsikring og udarbejde specifikke forsikringsvilkår, der ikke som nu er misvisende eftersom de er skrevet til biler og dermed for eksempel beskriver, at det er en betingelse, at der er en 2 kg brandslukker i køretøjet."

Selskabet har den 3/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget ankenævnsklagen fra [klageren] (herefter Klager), der omhandler dels at klager mener, at han ikke er blevet oplyst om muligheden for at tegne en veteranforsikring for klagers to motorcykler i LB Forsikring og derfor er berettiget til en kompensation, dels at muligheden for at tegne en veteranforsikring for motorcykel ikke fremgår tydeligt nok på LB Forsikrings hjemmeside.

Indledningsvist skal vi for god ordens skyld gøre opmærksom på, at sagen ikke har været behandlet ved LB Forsikrings Klageansvarlige. Uanset at sagen ikke har været behandlet ved LB Forsikrings Klageansvarlige, er vi indstillede på, at sagen kan behandles ved nævnet, da det er vores vurdering, at sagen ikke havde fået et andet udfald ved intern klagebehandling.

Sagens oplysninger

Klager har haft følgende motorcykler forsikrede i LB Forsikring:

- 24.08.2005 – 31.07.2012: Motorcykel fra [1970'erne].
- 5.5.2017 – 1.10.2025: [motorcykel1] fra [1970'erne].
Vi modtog klagers forsikringsbegæring via Motorregisteret med anmodning om alene ansvarsdækning. Vi sendte en police til klager den 6.6.2017, jf. bilag A. Klager tilføjede kaskodækning pr. september 2017.
- 11.7.2018 – 1.11.2025: [motorcykel2] fra [1970'erne].
Klagers forsikringsbegæring blev modtaget som tilgang via Motorregisteret og med anmodning om alene ansvarsdækning. Vi sendte police til klager den 23.7.2018, jf. bilag B. Klager anmodede i maj 2019 om tilføjelse af kaskodækning. I den forbindelse fremsendte klager fotos af motorcyklen og oplyste, at der var foretaget renovation af motor, lakarbejde mv. Mail, fotos og ny police vedlægges som bilag C-E.
- Fra 24.8.2025: [motorcykel3] fra [1980'erne].
Også denne forsikringsbegæring om ansvarsdækning og kaskodækning blev modtaget som tilgang via Motorregisteret. Vi sendte brev med police den 28. august 2025, jf. bilag F-G.

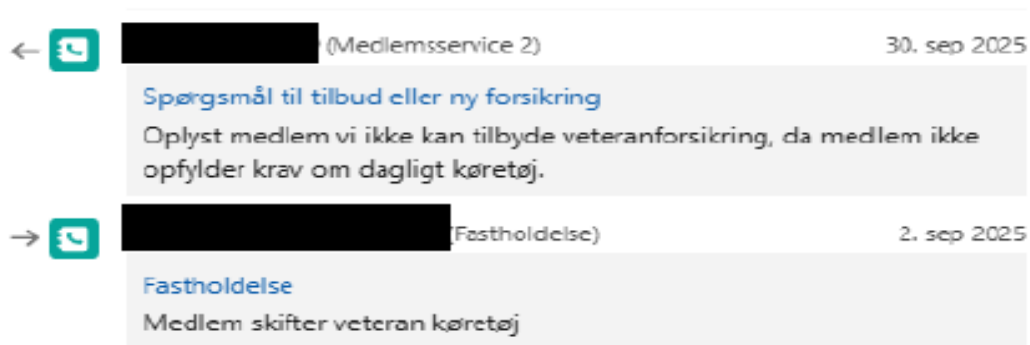
Herudover har klager tidligere haft bilforsikringer i LB Forsikring, hvoraf den seneste blev opsagt pr. september 2017. Kort tid efter opsigelsen af bilforsikringen tilføjede klager kaskodækning på motorcykelforsikringen til [motorcykel1].

I forbindelse med at klager oprettede forsikringsbegæring om den seneste motorcykel ([motorcykel3]) via Motorregisteret, skrev klager til os den 24. august 2025 og spurgte, hvorfor han betalte mere i præmie for hans veteranmotorcykler, end sælgeren af klagers seneste veteranmotorcykel. Det fremgik bl.a. af klagers mail, at sælgeren betalte en pris, svarende til hvad eksempelvis veteranklubben kunne tilbyde.

Vi var herefter i dialog med klager om veteranforsikringsproduktet, se klagers fremlagte mailtråd, hvor det fremgår, at vi bl.a. informerede klager om, at veteranproduktet ikke er til køretøjer, der anvendes til daglig kørsel/opfylder et almindeligt transportbehov, og at køretøjet skal stå i en aflåst garage. Yderligere oplyste vi klager, at på indtegnings tidspunktet i 2018 stillede vi krav også krav om medlemskab af en veteranklub, men at disse krav efterfølgende er blevet lempede.

Den 2. september 2025 ringede vi til klager, og af samtalen fremgår det, at klager oplyste, at der ikke var original sadel eller styr. Det fremgår ikke af samtalen, hvilken, eller hvilke motorcykler, klager refererede til.

Den 30. september 2025 er det noteret, at vi, i forbindelse med en telefonsamtale meddelte klager, at vi ikke kunne tilbyde veteranforsikring. Det noteredes, at klager ikke opfyldte vores krav om at have et andet dagligt køretøj:



Herefter har vi modtaget klagen fra ankenævnet.

Til klagers motorcykelforsikringer finder aktuelt vilkår 11-2 anvendelse, jf. bilag H.

Til illustration af veteranforsikringen vedlægges vilkår 13-1, der var gældende dels pr. 2017, og dels pr. januar 2018, jf. bilag I-J.

Vores vurdering af sagen

På baggrund af klagen til nævnet har vi hos den klageansvarlige gennemgået sagen, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores vurdering.

Vedrørende klagers motorcykelforsikringer i LB Forsikring

Klager har bl.a. nedlagt påstand om kompensation, fordi klager mener at have betalt for meget i præmie for klagers to motorcykelforsikringer tegnet i henholdsvis maj 2017 og juli 2018.

Det følger af almindelige principper, at det er den, der rejser et krav, herunder gør gældende, at der foreligger en fejl, der skal bevise rigtigheden af sit krav.

Vi har meddelt klager, at vi ikke har mulighed for at ændre klagers to motorcykelforsikringer tegnet i henholdsvis 2017 og 2018 til veteranforsikringer med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet i maj 2017, henholdsvis juli 2018. Baggrunden herfor er at vi har været i risiko i perioden, og at der efter vores opfattelse ikke er begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med indtegningen af forsikringerne.

Derudover har klager ikke dokumenteret, at han opfyldte vores indtegningsregler under veteranforsikringen i forbindelse med indtegningen af forsikringerne, ligesom vi ikke kan få dette bekræftet så mange år efter.

Om forløbet med klagers indtegning fremgår det, at klagers motorcykelforsikringer er oprettede via Motorregisteret.

Når LB Forsikring får en tilgang fra Motorregisteret på en motorcykel, så modtager vi ikke besked fra Motorregisteret, om hvorvidt en motorcykel er registreret med en veteran tilladelse eller ej (at motorcyklen er registreret med veteran tilladelse er en betingelse for at kunne tegne veteranforsikring). Det er systemmæssigt derfor ikke muligt at vælge veteranforsikringsproduktet i LB Forsikring i Motorregisterets registreringsflow, da vi ikke har mulighed for at udstede en veteranforsikring uden samtidig viden om vores indtegningsregler og dækningskrav er opfyldte.

Vi bemærker endvidere, at der i tilgangen via Motorregisteret blev anmodet om ren ansvarsdækning. Det bemærkes i den forbindelse, at vi slet ikke tilbyder veteranforsikring, når der ikke tegnes kaskodækning. Af vores indtegningsregler fremgår det således:

Hvornår kan du ikke tilbyde forsikring?

Du kan ikke tilbyde produktet, hvis medlem alene ønsker en ren ansvarsforsikring. Er det tilfældet, kan du i stedet tilbyde en ansvarsforsikring på vores almindelige bil- eller motorcykelforsikring, hvis antagelsen er opfyldt.

Først noget tid senere (for [motorcykel2's] vedkommende ca. 8 måneder senere) tilføjede medlemmet kaskodækningen.

Vi bemærker endvidere, at en veteranforsikring er særligt produkt, der har en række begrænsninger og derfor fordrer en ganske anden og begrænset brug af køretøjet (derfor den lave præmie), end hvorledes et køretøj almindeligvis bruges. Det var dengang – og er forsat – derfor ikke noget vi af egen drift går ind i, hvis ikke medlemmet på en eller anden måde giver udtryk for, at køretøjet er tiltænkt at skulle bruges som et veterankøretøj.

Hvis klager havde ønsket det særlige veteranforsikringsprodukt, kunne klager have kontaktet os direkte om tilbud eller spørgsmål hertil. Alternativt kunne klager have kontaktet et af de mange andre selskaber, der også tilbyder en veteranforsikring.

Vi har ikke modtaget skriftlig henvendelse fra klager om indtegningen af de to motorcykler. Vi kan endvidere ikke se, at klager skulle have kontaktet os telefonisk i forbindelse med indgåelsen af forsikringsaftalerne hverken i maj 2017 eller i juli 2018, og der ses heller ikke registreret notater om dette. Eventuelle telefonsamtaler er endvidere ikke længere tilgængelige, da vi på daværende tidspunkt opbevarede indkomne samtaler, hvor der var givet samtykke til optagelse, i 30 dage (nu 6 måneder).

Som redegjort for kontakter LB Forsikring ikke af egen drift medlemmer om muligheden for tilkøb af/ændring til veteranforsikring, når der modtages en tilgang fra Motorregisteret om et køretøj. Derudover ved vi som ovenfor nævnt ikke, om motorcyklen er registreret med veteran tilladelse, om vores øvrige indtegningsregler for veteranforsikringsproduktet kan opfyldes, eller om med-

lemmet er interesseret i et veteranforsikringsprodukt, som alene yder en begrænset dækning set i forhold til den almindelige motorcykelforsikring.

En veteranforsikring kan derfor kun tilbydes, hvis vi bliver kontaktet herom, eller kontakten med medlemmet i øvrigt giver anledning for at drøfte den specielle veteranforsikring, og vi vurderer, at vores indtegningsregler i øvrigt kan opfyldes, bl.a. krav om at køretøjet opbevares i egen aflåst garage, er i original stand som da køretøjet blev fremstillet, og ikke anvendes til daglig kørsel/opfylder et almindeligt transportbehov. Vi stiller også krav om, at et medlem har et andet dagligt køretøj registreret, og at køretøjet, der ønskes forsikret, har en maksimal handelsværdi (for motorcykel 350.000 kr.).

Vi ville derfor f.eks. ikke kunne tilbyde klager veteranforsikring for [motorcykel2], idet det fremgår af fotos til klagers mail af 26. april 2019 (bilag C og D), at motorcyklen på dette tidspunkt ikke fremstod i original stand som da den blev fremstillet og solgt første gang i [1970'erne]. Bl.a. fremgår det af fotos, at manifold, udstødning, styr, lygter, sæde, skærm samt lakering var blevet ændret.

Som det fremgår af sagen, har klager endvidere for nylig fået afvist at tegne veteranforsikring for den seneste motorcykel hos os, da klager ikke opfyldte vores indtegningsregler.

Det fremgår ikke af klagen, at klagers indtegnelse i 2017/2018 er sket efter rådgivning fra LB Forsikrings side. Tværtimod, så mener klager, at han ikke vidste, at det var muligt at tegne veteranforsikring i LB Forsikring, og dette burde vi have informeret om.

Vi gør opmærksom på, at vi heller ikke har haft mulighed for at markedsføre veteranforsikringsproduktet over for klager, da klager har frabedt sig at modtage markedsføring fra os.

Klager har været velkommen til at kontakte vores Medlemsservice for spørgsmål til eksisterende forsikringer, som vi løbende opfordrer vores medlemmer til at gøre, herunder også klager. Vi kan imidlertid ikke se, at klager har henvendt sig til os om rådgivning om motorcykelforsikringerne forud for august 2025.

For god ordens skyld bemærker vi, at bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører og reglerne om krav og behovsafdækning inden en forsikringsaftales indgåelse trådte i kraft 1. oktober 2018. Begge klagers motorcykelforsikringsaftaler er indgået inden denne dato.

Vi fastholder dermed vores afvisning af at skulle yde compensation til klager, som følge af at klager ikke var bekendt med vores veteranforsikringsprodukt.

Vedrørende den aktuelle skriftlige information om veteranforsikringen

Vi forstår denne del af klagen således, at klager i forbindelse med køb af ny motorcykel i august 2025 har prøvet at finde information om veteranforsikringsproduktet på vores hjemmeside og i vores vilkår, og at klager i den anledning mener, at vi i vores nuværende skriftlige materiale bør oplyse anderledes, og mere tydeligt.

Indledningsvist er det vores opfattelse, at en mere generel vurdering af vores formuleringer på hjemmeside og vilkår henhører under Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet at påse.

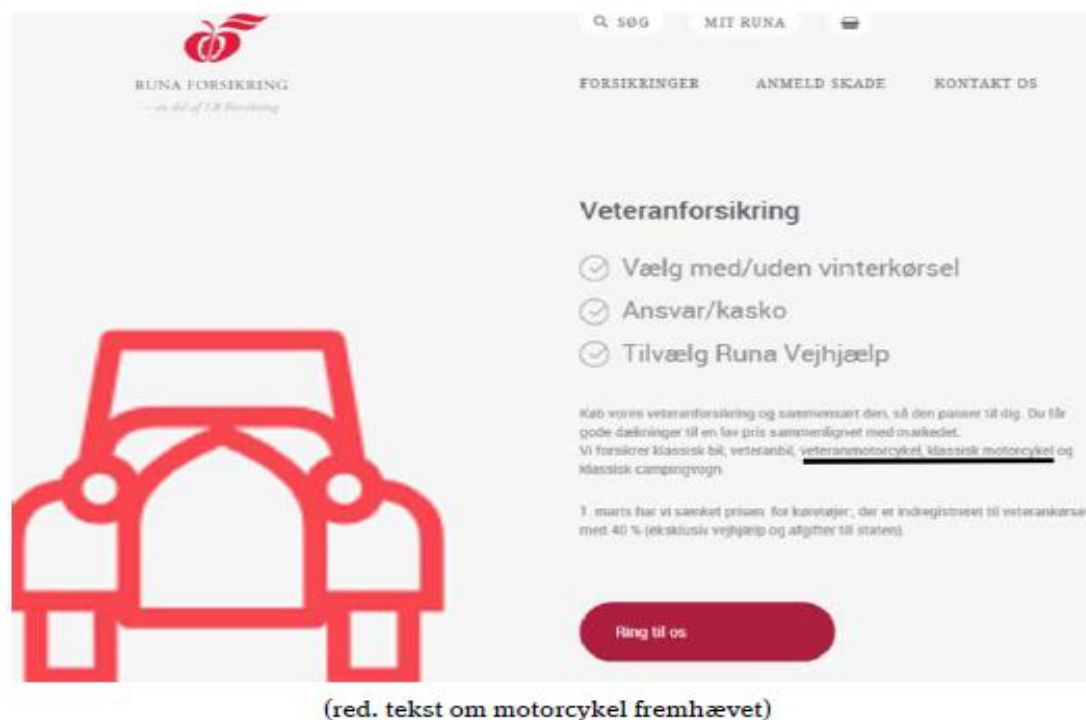
Efter vores opfattelse er både vores hjemmeside og vores veteranforsikringsvilkår formuleret tilstrækkeligt tydeligt med objektive oplysninger om forsikringsproduktet på en forståelig måde. Det fremgår bl.a. af vores hjemmeside om veteranforsikringsproduktet præcis hvilke veterankøretøjer, der kan være omfattet af forsikringen. Vi henviser til klagers skærmbillede fra vores hjemmeside ('Billede 1' og 'Billede 3'), hvor det tydeligt fremgår, at vores veteranforsikring også omfatter motorcykel.

Selve forsikringsproduktet navn 'Veteranforsikring', indikerer heller ikke, at en motorcykel ikke skulle kunne være omfattet som køretøj.

Det fremgår af klagers søgning på vores hjemmeside, jf. 'Billede 1', at Veteranforsikringsproduktet allerede fremkommer som tredje søgeresultat ved søgning på ordet motorcykel.

Vedrørende klagers 'Billede 5' fremgår det, at dette vedrører 'Ofte stillede spørgsmål'. Som det fremgår, bliver vi oftest mødt af dækningsspørgsmål til en veteranbil. Informationen i 'Billede 5' skal derfor ses i dette lys.

I 2016 gennemførte vi en omfattende markedsføringskampagne i forbindelse med prissænkning på vores veteranforsikringsprodukt, som dengang hørte under Runa Forsikring. Der var bl.a. bannerreklamer, indslag på Facebook og i fora for veterankøretøjer og klassiske køretøjer. I det skriftlige markedsføringsmateriale fremgik det, at en motorcykel kunne være omfattet, se til illustration klip fra vores hjemmeside i 2016:



Vi må fastholde, at vores information på vores hjemmeside om vores forsikring til veterankøretøjer, herunder også til motorcykler, har været og er fortsat tilstrækkelig klar og tydelig. Efter vores opfattelse er informationerne på vores hjemmeside hverken misvisende, vildledende, eller uklare i et omfang, der afholder vores medlemmer at tegne forsikringen, eller søge yderligere oplysning.

ger. Det kan ikke forventes, at en tekst på en hjemmeside om et forsikringsprodukt fuldt ud kan beskrive produktets mange egenskaber og dækninger.

I relation til formuleringen af vores vilkår er veteranforsikringen et selvstændigt produkt uafhængigt af både vores almindelige bilforsikringsprodukt og motorcykelforsikringsprodukt. Det kan ikke forventes, at vilkår under et forsikringsprodukt skal henvise til andre forsikringsprodukter.

Om vilkårene under veteranforsikringen fremgår det, hvorledes denne forsikring dækker de køretøjer, der er omfattet af forsikringen.

Vi må afvise, at vores hjemmeside samt vilkår skulle indeholde misvisende eller utydelig information af betydning for sagens afgørelse.

Vi vil dog gerne takke klager for hans bemærkninger og iagttagelser om vores information, særligt formuleringen i vilkårene om en pulverslukker i køretøjet, som vi vil tage med videre i vores kontinuerlige arbejde med at forbedre vores skriftlige materiale og kommunikation."

Klageren har i brev af 20/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ønsker at fastholde mine klager. LBs replik ændrer ikke ved, at jeg ikke som medlem har haft mulighed for at kende eller vælge veteranforsikring til mine motorcykler. LB's argumentation bygger på interne krav og ikke-offentliggjorte forudsætninger, som ingen kunde i min situation kan forventes at kende. Samtidig rummer replikken fra LB en række oplysninger, der er nye for mig, hvorfor jeg ønsker at indgive denne kommentar.

VETERANFORSIKRING FREMGÅR IKKE på LBs side, hvor de opfordrer til at vælge den rette motorcykelforsikring.

Ved de seneste køb har jeg fået motorcykler forsikret gennem omregistreringen/motorkontoret. Efterfølgende har jeg vendt tilbage til oversigten på lb.dk, hvor veteranforsikring ikke fremgår. Bilag K.

Det betyder, at jeg ikke har haft nogen mulighed for at vide, at LB tilbyder veteranforsikring til motorcykler, og dermed heller ikke nogen mulighed for at efterspørge eller vælge produktet.

Jeg har ikke søgt information om et produkt, jeg ikke var klar over, at LB har.

BETINGELSERNE ER IKKE FYLDESTGØRENDE BESKREVET

Fra bilag L, side 4, fremgår en række forudsætninger, men de er meget vagt formulerede, og flere af de krav, LB nu påberåber sig i deres replik, fremgår hverken af vilkår eller af LB's hjemmeside:

- veterankøretøjet skal kun bruges til lejlighedsvis privat kørsel
- køretøjet skal opbevares i aflåst garage
- køretøjet skal fremstå i original stand og uden konstruktive ændringer
- krav om pulverslukker
- tilbehør må ikke overstige 10.000 kr.

(Bilag L - veteranforsikring_vilkaar)

Dertil kommer, at PID og vilkår i overvejende grad handler om biler, ikke motorcykler. I PID (bilag N) nævnes 'bil' 10 gange og 'motorcykel' 0 gange. I vilkårene (bilag L) nævnes 'bil' over 20 gange og 'motorcykel' én gang, og først på side 9.

Det betyder, at den skriftlige information ikke giver mig mulighed for at forstå LBs krav til en motorcykel på veteranordningen.

IGENNEM MIT FORLØB er jeg stødt på tre problematiske betingelser, der ikke er oplyste

1. Original stand

Jeg spurgte specifikt ind til, hvor bogstaveligt dette skulle forstås, fordi formuleringen i betingelserne er uklar. Medarbejderen kunne ikke forklare det nærmere, og da jeg nævnte styr og sæde, blev det ikke angivet som problematisk. I LBs replik ser jeg nu, at LB anser enhver ændring — herunder lovligt styr, udstødning og selv lakering — som diskvalificerende. Det er en ekstremt vidtgående fortolkning, der hverken fremgår af betingelserne eller blev oplyst til mig, og som vil komme helt bag på de fleste ejere af veteranmotorcykler og veteranbiler.

Det betyder, at mange reelt kan stå uden dækning uden at vide det, fordi betingelserne ikke beskriver LBs fortolkning.

2. Ikke til daglig brug

Det fremgår ikke af vilkår eller hjemmeside, at LB forstår dette som et krav om, at man skal have endnu et indregistreret køretøj til daglig transport.

Jeg bor i byen, cykler og bruger offentlig transport — helt almindeligt. Dette krav blev først nævnt i telefonsamtalen, og medarbejderen måtte endda tjekke med en supervisor, før LB kunne afvise mig.

Det viser, at LBs indtegningsregler ikke er kommunikeret til kunderne og slet ikke fremgår af betingelserne.

3. Veterantilladelse

LB anfører i replikken, at motorcyklerne skulle have veterantilladelse i Motorregistret. Jeg kan ikke finde dette krav nævnt i vilkår eller på LB.dk. Bilag M viser, at en søgning på 'veterantilladelse' på LBs hjemmeside giver nul resultater.

Jeg havde ingen mulighed for at vide, at LB har dette som et internt krav — og det er heller ikke noget, LB har oplyst.

PULVERSLUKKER

LB nævner i replikken, at de 'er glade for', at jeg har påpeget dette. Det ændrer ikke på kernen i mine klager, i stedet bliver pulverslukkeren et eksempel på det generelle problem: LBs kommunikation om produktet for motorcykler er hverken tydelig, tilgængelig eller fyldestgørende.

OPSAMLING

Sagen handler ikke om enkelte detaljer, men om mangelfuld og misvisende information om LBs veteranforsikringsprodukt til motorcykler. Betingelserne er bilfokuserede og utilstrækkelige. Centrale krav fremgår hverken af vilkår eller af LB.dk. Og de krav, LB nu påberåber sig, blev først nævnt i en telefonsamtale, og endda på usikker måde.

Jeg havde ikke mulighed for at kende, forstå eller vælge veteranforsikring — og har derfor betalt en højere præmie i årevis end nødvendigt.

Jeg fastholder min påstand om kompensation for den periode, hvor LB burde have informeret mig og andre kunder korrekt. At jeg er beskyttet mod markedsføring forhindrer ikke LB i at have veteranforsikringen synlig på den side, hvor de ønsker, at man skal vælge den rette forsikring. Det forhindrer heller ikke at oplyse om dette produkt, i opfølgningen på indtegningen af motorcyklerne. Tværtimod vil det ligge i forlængelse af LBs ønske om at være tydelige og tæt på kunderne — som de skriver: 'Her arbejder pengene udelukkende til fordel for medlemmerne, så du kan få de bedste dækninger til en fornuftig og fair pris.'

Selskabet har i brev af 9/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har fortsat ikke dokumenteret, at klager, inden henvendelsen til os den 24. august 2025 i forbindelse med køb af en tredje (red. fjerde) motorcykel, skulle have søgt oplysning om veteranforsikring på vores hjemmeside, og at denne information – eller mangel på samme ifølge klager – i så fald har afholdt klager fra at kontakte os, eller andre selskaber, om muligheden for en veteranforsikring til den ene eller begge motorcykler.

Da klager kontaktede os på mail, dels i september 2017 om tilføjelse af kaskodækning på [motorcykel1] (se mailtråd i bilag O), dels i april-maj 2019 om tilføjelse af kaskodækning på [motorcykel2] (bilag C), fremgik det ikke af hans henvendelser, at han ønskede at høre om muligheden for andre dækninger på de allerede oprettede motorcykelforsikringer. Klager nævnte heller ikke, at en eller begge motorcykler havde status af en veteranmotorcykel, eller at motorcyklerne blev brugt til veterankørsel.

I relation til klagers henvendelse om tilføjelse af kaskodækningen på [motorcykel1] den 3. september 2017, så skrev klager få dage efter, at klagers bilforsikring var opsagt pr. 1. september 2017 i forbindelse med at bilen blev afgangsført.

I relation til klagers henvendelse om tilføjelse af kaskodækningen på [motorcykel2] i april-maj 2019, så sendte klager fotos af motorcyklen med henblik på en afklaring af, om motorcyklen havde gennemgået konstruktive ændringer (i forhold til den allerede oprettede motorcykelforsikring), hvilket klager oplyste, at den ikke havde. Vi har efterfølgende vurderet, at fotos viser, at motorcyklen ikke var i original stand på daværende tidspunkt, hverken i relation til dagældende registreringsafgiftslov eller veteranforsikringens vilkår, jf. bilag J samt vores indlæg af 3. november 2025.

Vi kan endvidere alene se, at vi har været i telefonisk kontakt med klager om spørgsmålet om en motorcykels original stand den 2. september 2025. Det fremgår af denne samtale, som er gemt med klagers samtykke, at klager oplyste, at motorcyklen (red. uvist hvilken) ikke havde original sadel eller styr. Vores medarbejder spurgte klager, om sadel og styr var tilsvarende de originale dele. Dette svarede klager imidlertid ikke på. Vi gjorde klager telefonisk opmærksom på, at når man har et veterankøretøj, så skal det stå i original stand; det er et almindeligt krav blandt forsikringsselskaberne.

Vi henviser herudover til vores høringssvar af 3. november 2025."

Klageren har i brev af 10/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder, at sagen ikke angår, hvorvidt jeg kan dokumentere konkret brug af LB Forsikrings hjemmeside, men derimod hvorvidt LB Forsikring som professionelt forsikringsselskab har opfyldt sin rådgivnings- og oplysningspligt i forbindelse med mine gentagne henvendelser om motorcykel-forsikring.

Ad dokumentation for søgning på hjemmeside

LB anfører, at jeg ikke har dokumenteret, at jeg forud for min henvendelse har søgt oplysninger om veteranforsikring på LB Forsikrings hjemmeside. Hertil bemærker jeg, at henvendelsen i bilag O netop sker via LB Forsikrings webformular, dvs. gennem selskabets hjemmeside

Det fremgår endvidere af min besked, at jeg skriver: 'Jeg har forsøgt at se, hvad en kaskoforsikring på min motorcykel vil koste. Mon I kan give mig en pris på det?'

Dette må naturligt forstås således, at jeg ikke kunne finde en pris via hjemmesiden og derfor henvendte mig direkte til selskabet. Jeg bestrider derfor, at der skulle være tale om manglende dokumentation for brug af LB Forsikrings hjemmeside. Dertil er det en del af min klage, at LBs hjemmeside ikke tydeligt leder frem til veteranforsikringen.

Under alle omstændigheder er dette uden afgørende betydning for sagen, idet rådgivnings- og oplysningspligten ikke er betinget af, at kunden kan dokumentere konkrete søgninger, men udløses ved kundens henvendelse til selskabet.

Ad henvendelsen i september 2017 (bilag O)

Af mailtråden i bilag O fremgår det, at jeg fremsætter en åben forespørgsel om pris på kaskodækning. LB Forsikring svarer herefter med et konkret prisoverslag, uden at stille opklarende spørgsmål om motorcyklens alder, anvendelse eller eventuelle veteranstatus, og uden at oplyse om muligheden for alternative forsikringsprodukter, herunder veteranforsikring. LB kender desuden alderen på mine motorcykler eftersom den er noteret på policerne.

Det forhold, at jeg ikke eksplicit nævner veteranstatus, kan ikke fritage LB Forsikring for rådgivningspligt. Tværtimod må det påhvile selskabet som professionel part at afdække relevante forhold, når der er tale om forsikring af ældre motorcykler. Og igen kan jeg ikke forventes at spørge til et produkt, jeg ikke kendte eksistensen af.

Ad påstanden om manglende original stand

LB Forsikring gør gældende, at motorcyklerne ikke opfyldte kravene til original stand, og at veteranforsikring derfor ikke ville være relevant. Hertil bemærker jeg, at dette argument først fremføres retrospektivt og flere år efter de oprindelige henvendelser.

Såfremt original stand var en forudsætning for veteranforsikring, påhvilede det LB Forsikring at rejse og afklare dette spørgsmål allerede i forbindelse med rådgivningen i 2017 og 2019. Dette skete ikke.

Jeg bemærker endvidere, at styr og sadel er dele, som meget ofte tilpasses på motorcykler, også inden for veterankørsel, og at tilbageførelse til originale dele er ganske nemt. At henvise til sådanne dele som begrundelse for, at veteranforsikring ikke skulle være relevant, kan derfor ikke tillægges afgørende vægt, særligt når spørgsmålet ikke blev rejst rettidigt.

Samlet bemærkning

LB Forsikring har haft flere lejligheder over en årrække til at rådgive mig om den relevante og billigere forsikringsmulighed, som veteranforsikringen er, men har undladt dette. Denne undladelse kan ikke efterfølgende begrundes med forhold, som selskabet selv undlod at afdække på rådgivningstidspunktet.

Jeg fastholder derfor, at LB Forsikring ikke har opfyldt sin rådgivnings- og oplysningspligt, og at dette har medført et økonomisk tab for mig."

Ankenævnet for Forsikring

11.

104392

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet fået forelagt police for motorcykel 1 fra 5/5 2017, police for motorcykel 2 fra 20/7 2018 og police for motorcykel 2 fra 26/4 2019. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår bl.a. af klagerens besked til selskabet af 3/9 2017:

"Jeg har forsøgt at se, hvad en kaskoforsikring på min motorcykel vil koste. Mon I kan give mig en pris på det? Den er forsikret i policenummer [for motorcykel1]"

Det fremgår bl.a. af selskabets mail til klageren af 5/9 2017:

"Ved ændring til kasko, vil prisen ændres fra 1.942,67 kr. til 3.308,32 kr."

Det fremgår bl.a. af klagerens mail til selskabet af 5/9 2017:

"Det vil jeg gerne!"

Det fremgår bl.a. af klagerens besked til selskabet af 2/4 2019:

"Jeg har en ansvarsforsikring på [motorcykel2], som jeg gerne vil lave om til en kasko. Mon I kan gøre det?"

Det fremgår bl.a. af selskabets mail til klageren af 7/4 2019:

"Da forsikringen har været i kraft i mere end 6 måneder, har vi behov for yderligere oplysninger om motorcyklen for at vurdere, om vi kan tilbyde en kaskodækning.

Vi skal bede dig om at sende 5 fotos:

Udefra skal vi bruge ét foto af hver af motorcyclens 4 sider - nummerpladen skal kunne ses på de fotos, der viser motorcyklen bagfra.

Desuden skal vi bruge ét foto der viser instrumentbrættet og sædet."

Det fremgår bl.a. af klagerens mail til selskabet af 26/4 2019:

"Jeg har vedhæftet fotos. Hvis jeg forandrer den gennem den kommende tid, skal jeg så indsende nye billeder?"

Det fremgår bl.a. af selskabets mail til klageren af 5/5 2019:

"Jeg har tilføjet kasko på din MC.

Hvilke ændringer er det som du foretager? Er det visuelt eller er det konstruktive ændringer er motorcyklen?"

Ankenævnet for Forsikring

12.

104392

Det fremgår bl.a. af klagerens mail til selskabet af 6/5 2019:

"Ændringerne vedrører ikke motorcyklens konstruktion. Det handler om renovation af motor, la-karbejde og den slags."

Det fremgår bl.a. af selskabets mail til klageren af 5/5 2019:

"Det behøves du ikke melde til os. Det er helt fint, at du gør det."

Det fremgår bl.a. af klagerens besked til selskabet af 24/8 2025:

"Jeg har i mange år haft to motorcykler forsikret hos jer og betalt omtrent 4K/år/stk. for ansvar og kasko. Jeg har netop købt en tredje motorcykel, som snart dukker op i jeres system. Alle motorcyklerne er veteraner - og sælgeren af den seneste er også forsikret hos LB - men til en helt anden pris. Et sted mellem 500 og 1.000/år for ansvar og kasko. Det er en pris, der svarer til, hvad fx veteranklubben kan tilbyde. Hvordan kan det hænge sammen, at jeg har betalt mange gange mere i mange år?"

Det fremgår bl.a. af selskabets mail til klageren af 28/8 2025:

"Vi kan tilbyde dig Veteranforsikring på dine MC'er i det øjeblik de er fyldt 35 år. Veteranproduktet er ikke til køretøjer der anvendes til daglig kørsel/opfylder et almindeligt transportbehov.

Vi kan tilbyde en forsikring der omfatter ansvar og kasko til indregistrerede køretøjer der står i en aflåst garage og handelsværdien må maks. være kr. 350.000.

For at kunne oprette tilbud på dine MC'er skal vi have oplyst handelsværdien på dem begge to."

Det fremgår bl.a. af selskabets mail til klageren af 29/8 2025:

"Ved indtegning tilbage til dengang du oprettede forsikringerne på dine MC'er skulle veterankøretøjer indtegnes til Runa Forsikring og kravet var at man skulle være medlem af en Veteranklub. Disse regler er der i mellemtiden blevet lempet for og i dag kan vi tilbyde at veterankøretøjer kan blive indtegnet i det selskab man har sine nuværende forsikringer i uden krav til Veteranklub – det eneste krav der er, er at man har eller køber en indboforsikring.

Ved indtegning i dag spørges der ikke indtil om forsikringen skal være på alm MC eller Veteran – her skal vores medlemmer selv indikere hvad de ønsker.

Ser frem til at høre fra dig om vi skal ændre dine MC'er til veteran."

Det fremgår bl.a. af klagerens mail til selskabet af 31/8 2025:

"Jeg vender tilbage med oplysninger om værdiansættelsen af motorcyklerne i en separat mail – her vil jeg gerne holde mig til det mere generelle spørgsmål, som jeg desværre ikke oplever, at I reelt har forholdt jer til i jeres svar.

Jeg har ikke på noget tidspunkt – hverken ved første indtegning eller ved senere ændringer i jeres praksis omkring Runa – fået præsenteret noget valg mellem almindelig MC-forsikring og veteranforsikring. Heller ikke i jeres selvbetjeningsløsning, hvor den mulighed ikke fremtræder. Søger man på lb.dk, er informationen primært rettet mod biler – og selv i dokumentationen for betingelser og vilkår nævnes motorcykler kun perifert. Kravet om opbevaring af en 2 kg brandslukker i køretøjet er blot ét eksempel, der indikerer, at der tænkes på biler.

Dertil kommer, at jeg ikke på noget tidspunkt er blevet rådgivet om, at veteranforsikring kunne være relevant for mine køretøjer – på trods af at begge motorcykler er fra [1970'erne] og har været forsikret hos jer siden hhv. 2015 og 2018. Samlet set efterlader det mig med en klar oplevelse af, at jeg ikke er blevet informeret og vejledt som forventeligt – og det, synes jeg, strider mod de værdier, som LB ellers lægger vægt på i jeres medlemskommunikation.

Konkret betyder det, at jeg har betalt omkring 300–400% mere for mine MC-forsikringer end nødvendigt – svarende til omkring DKK 42.000 alene i perioden 2018–2025. En veteranforsikring ville have kostet under DKK 1.000/år, mens jeg har betalt ca. DKK 4.000/år pr. motorcykel. Havde jeg haft adgang til reel information eller vejledning, ville jeg naturligvis have valgt anderledes.

Jeg vil derfor gerne anmode om, at I vurderer mulighederne for kompensation – og samtidig opfordre jer til at ændre praksis, så andre medlemmer ikke havner i samme situation. Det bør være muligt at få øje på relevante forsikringsprodukter i jeres selvbetjening og få kvalificeret rådgivning."

Nævnet udtaler:

Klagerens ansvarsforsikring for motorcykel1 trådte i kraft den 5/5 2017. I september 2017 tilføjede klageren kaskodækning. Ansvarsforsikringen for motorcykel2 trådte i kraft den 20/7 2018. I maj 2019 tilføjede klageren kaskodækning. Forsikringen for motorcykel3 med ansvars- og kaskodækning trådte i kraft den 24/8 2025. Forsikringen for motorcykel1 ophørte den 1/10 2025. Forsikringen for motorcykel2 ophørte den 1/11 2025. Ved tegningen af forsikringen for motorcykel3 skrev klageren til selskabet, at "alle motorcyklerne er veteraner – og sælgeren af den seneste er også forsikret hos LB – men til en helt anden pris. Et sted mellem 500 og 1.000/år for ansvar og kasko. Det er en pris, der svarer til, hvad fx veteranklubben kan tilbyde. Hvordan kan det hænge sammen, at jeg har betalt mange gange mere i mange år?". Herefter var der korrespondance mellem parterne, og selskabet meddelte, at klageren ikke kunne tegne veteranforsikring med tilbagevirkende kraft. Selskabet har afvist at yde kompensation til klageren.

Klageren ønsker "en rimelig compensation for mange år, hvor jeg har betalt over fire gange for meget for mine motorcykelforsikringer" og "en ændret praksis hos LB, hvor de skal tydeliggøre muligheden for veteranforsikring og udarbejde specifikke forsikringsvilkår, der ikke som nu er misvisende eftersom de er skrevet til biler og dermed for eksempel beskriver, at det er en betingelse, at der er en 2 kg brandslukker i køretøjet".

Klageren har anført, at selskabet ikke har opfyldt sin rådgivnings- og oplysningspligt ved hans henvendelser om motorcykelforsikringerne, og at han ikke har haft mulighed for at kende, forstå eller vælge veteranforsikringen, hvorfor han i årevis har betalt højere præmie end nødvendigt, idet veteranforsikringen er betydeligt billigere. Klageren har anført, at selskabet har haft kendskab til alderen på motorcyklerne, og at "det forhold, at jeg ikke eksplicit nævner veteranstatus, kan ikke fritage LB Forsikring for rådgivningspligt. Tværtimod må det påhvile selskabet som professionel part at afdække relevante forhold, når der er tale om forsikring af ældre motorcykler". Klageren har anført, at selskabets "argumentation bygger på interne krav og ikke-offentliggjorte forudsætninger, som ingen kunde i min situation kan forventes at kende", og at kravene ikke fremgår af forsikringsbetingelserne for veteranforsikringen. Klageren har anført, at veteranforsikringen ikke fremgår tydeligt af selskabets hjemmeside, at forsikringsbetingelserne for veteranforsikringen samt selskabets IPID i overvejende grad handler om biler, og at "den skriftlige information ikke giver mig mulighed for at forstå LBs krav til en motorcykel på veteranordningen". Klageren har anført, at "PID og vilkår i overvejende grad handler om biler, ikke motorcykler. I PID (bilag N) nævnes 'bil' 10 gange og 'motorcykel' 0 gange. I vilkårene (bilag L) nævnes 'bil' over 20 gange og 'motorcykel' én gang, og først på side 9. Det betyder, at den skriftlige information ikke giver mig mulighed for at forstå LBs krav til en motorcykel på veteranordningen. IGENNEM MIT FORLØB er jeg stødt på tre problematiske betingelser, der ikke er oplyste ...".

Selskabet har anført, at det ikke er muligt at ændre motorcykelforsikringer tegnet i 2017 og i 2018 til veteranforsikringer med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet, idet selskabet har været i risiko i perioden, og idet selskabet ikke har begået ansvarspådragende fejl ved indteg-

ningerne. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at han har opfyldt indtegningsreglerne for veteranforsikringen. Selskabet kontakter ikke af egen drift kunder om muligheden for tilkøb af/ændring til veteranforsikring, når der modtages en tilgang fra Motorregistret om et køretøj. Selskabet tilbyder kun veteranforsikring, hvis selskabet bliver kontaktet herom, eller hvis kontakten med medlemmet i øvrigt giver anledning for at drøfte den specielle veteranforsikring. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at han – inden henvendelsen den 24/8 2025 – skulle have søgt oplysning om veteranforsikring på hjemmesiden, og at informationen på hjemmesiden – eller mangel på samme – har afholdt klageren fra at kontakte selskabet om muligheden for at få veteranforsikring. Selskabet har afvist at tegne veteranforsikring for motorcykel³, idet klageren ikke opfylder indtegningsregler. Selskabet har anført, at en mere generel vurdering af selskabets formuleringer på hjemmeside og i forsikringsbetingelserne henhører under Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet at påse. Selskabet har anført, at hjemmesiden og veteranforsikringsvilkårene er "formuleret tilstrækkeligt tydeligt med objektive oplysninger om forsikringsproduktet på en forståelig måde. Det fremgår bl.a. af vores hjemmeside om veteranforsikringsproduktet præcis hvilke veterankøretøjer, der kan være omfattet af forsikringen. Vi henviser til klagers skærmbillede fra vores hjemmeside ('Billede 1' og 'Billede 3'), hvor det tydeligt fremgår, at vores veteranforsikring også omfatter motorcykel. Selve forsikringsproduktet navn 'Veteranforsikring', indikerer heller ikke, at en motorcykel ikke skulle kunne være omfattet som køretøj".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at selskabets information og/eller markedsføringsmateriale og/eller aftalevilkår har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet ifalder et erstatningsansvar efter dansk ret.

Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at det fremlagte materiale vedrørende veteranforsikring er behæftet med fejl og mangler, og nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet på erstatningsretligt grundlag at betale erstatning eller compensation til klageren.

Ankenævnet for Forsikring

16.

104392

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at materialet beskriver en veteranforsikring, og at der ikke er grundlag for at antage, at motorcykler ikke vil kunne blive omfattet af denne forsikring.

Nævnet bemærker, at en veteranforsikring er et særligt produkt, der har en række begrænsninger og særlige forudsætninger, hvorfor kunden må være indstillet på, at det kan være nødvendigt at kontakte selskabet for at få belyst, hvornår en veteranforsikring er hensigtsmæssig. Selskabet har oplyst, at der stilles krav om, at veterankøretøjet opbevares i aflåst garage, at køretøjet er i original stand, at køretøjet ikke anvendes til daglig kørsel/opfylder et almindeligt transportbehov, at køretøjet har en maksimal handelsværdi, og at forsikringstageren har et andet dagligt køretøj registreret.

Nævnet bemærker videre, at det efter det for nævnet oplyste må lægges til grund, at klagerens motorcykler ikke har været registreret til veterankørsel ved Motorstyrelsen, og at selskabet ikke ad den vej har fået oplysninger om, at veteranforsikring kunne være relevant for klageren. Yderligere bemærkes, at klageren ikke har godtgjort, at han i 2018/2019 opfyldte de i forsikringsbetingelserne anførte krav for at tegne veteranforsikring til motorcyklerne.

Nævnet har henset til, at forsikringerne for motorcykel 1 og 2 blev tegnet forud for den 1/10 2018, hvor reglerne om krav- og behovsprøvelse trådte i kraft, og at kaskodækningen for motorcykel2 blev tilføjet i maj 2019, hvor reglerne om krav- og behovsprøvelse var ganske nye.

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

17.

104392

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written on a light blue rectangular background.

Peter Thønnings