

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. marts 2026 blev i sag nr. 104541:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark - en del af If Skadeforsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 17/10 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg klager over Topdanmarks afvisning af at dække tyveriet af min elcykel, som var forsikret med udvidet cykeldækning. Tyveriet fandt sted den 01.10.25 og blev politianmeldt samme dag.

Topdanmark har afvist at udbetale erstatning med den begrundelse, at cyklen var udstyret med en speedboks, og at dette ifølge dem gør cyklen uforenelig med forsikringsvilkårene.

Jeg handlede i god tro og søgte aktivt rådgivning ved oprettelse og ved opdatering af min forsikring kontaktede jeg Topdanmark for at sikre, at jeg havde den korrekte dækning – også i forhold til fremtidigt ekstraudstyr. Jeg spurgte konkret ind til komponenter som GPS, styr, sadel og elektroniske enheder.

Jeg blev aldrig informeret om, at visse typer udstyr – herunder en speedboks – kunne medføre bortfald af hele dækningen.

Når speedboksens funktioner inddrages som argument til at afvise et krav har jeg forsøgt at udrede dette, uden interesse hos forsikringsselskabet. Den skal manuelt aktiveres ved hver opstart, og der er ikke tale om en permanent funktion, der ændrer cyklens ydeevne ved normal brug.

Ingen sammenhæng mellem udstyr og tyveriet.

Cyklen blev stjålet – og det har ingen sammenhæng med, om der var monteret ekstraudstyr. Speedboksen havde ingen betydning for hændelsen og påvirkede hverken risikoen for tyveri, værdien af cyklen eller muligheden for at få den stjålet. Den spillede ingen rolle i forsikringsbevi-
genheden.

Mangelfuld rådgivning og kritisabel sagsbehandling.

Jeg oplever, at Topdanmark har svigtet deres rådgivningspligt. Da jeg bad om vejledning ift. ekstraudstyr, fik jeg at vide, at det var dækket – men ikke, at visse typer udstyr kunne gøre hele forsikringen ugyldig. Det burde være et oplysningspunkt i enhver professionel forsikringsdialog.

Derudover har sagsbehandlingen været kritisabel:

Det har taget over 16 uger og krævet gentagne rykkere, kundeservicen har været mangelfuld og uoverskuelig.

Jeg blev kontaktet telefonisk og fik stillet ledende spørgsmål, der senere blev brugt til at lukke sagen. I den forbindelse fik jeg indtryk af, at der bevidst blev forsøgt at føres bag lyset frem for at hjælpe mig som kunde. Jeg står tilbage med oplevelsen af, at man fra start har haft fokus på at finde en nem vej til afvisning, ikke på at vurdere sagen reelt og fair.

Jeg har forespurgt at få tilsendt alle sagsakter af forsikringsselskabet, så disse kan fremlægges her, men dette har de endnu ikke vendt tilbage med.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Cyklens værdi dækkes."

Selskabet har den 4/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet modtager skadeanmeldelse den **01.07.2025** fra klager på tyveri af [mærke] elcykel samt installeret Speedbox 3.0 for Bosch.

Den **08.07.2025** beder selskabet kvittering på cykel (fremlægges af selskabet, som bilag B), låsebevis (fremlægges af selskabet, som bilag C) samt billede af den overklippede lås (fremlægges af selskabet, som bilag D) hvilket selskabet modtager fra klager.

Den **07.08.2025** anmoder selskabet yderligere om kvittering på Speedbox 3.0 for Bosch, hvilket selskabet modtager (fremlægges af selskabet, som bilag E).

Den **07.08.2025** sender selskabet et afslag på den anmeldte skade med henvisning til Ankenævnskendelse 97220 (fremlægges af selskabet, som bilag F og bilag G).

Den **07.08.2025** sender klager en appel til selskabet at revurdere afgørelsen.

Dette med henvisning til, at klager hævder, at 'tyveriet er en ekstern kriminell handling, som ikke har nogen forbindelse til, hvordan elcyklen var udstyret'. Og at klager har betalt en udvidet cykelforsikring, netop for at være dækket ved tyveri. Ligeledes bemærkes det fra klager, at denne ikke var bekendt med, at speedboksen ændrede elcyklens juridiske status.

Klager pointerer at have modtaget rådgivning fra selskabet, at købe en udvidet cykeldækning pga. elcyklens værdi og ekstra udstyr. Og selskabet burde have tydeligt kommunikeret hvilken konsekvens en Speedbox ville have på dækningen (fremlægges af selskabet, som bilag H).

Til sidst klager klageren over den lange svarfrist på selskabets afgørelse over skaden. Dette tager selskabet til efterretning.

Den **08.08.2025** svarer selskabet klager med fastholdelse i afgørelsen. Selskabet henviser til selskabets klagefunktion (fremlægges af selskabet, som bilag I).

Den **15.08.2025** modtager selskabet ny henvendelse fra klager og selskabet svarer klager den **18.08.2025** med fastholdelse i afgørelsen og henviser til selskabets klagefunktion (fremlægges af selskabet, som bilag K).

Den **18.08.2025** modtaget selskabets klagefunktion en klage fra klager, som besvares af selskabet **16.10.2025** med fastholdelse i tidligere afgørelse, og henvisning til Ankenævnet for Forsikring, hvis klager ønsker Ankenævnet for Forsikrings vurdering af sagen (fremlægges af selskabet, som bilag K).

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 knallerter og derfor skal ansvarsforsikres separat i henhold til dansk lovgivning.

Klager har bekræftet med tilsendt købskvittering købet af den aktuelle beskrevet Speedbox 3.0 for Bosch den **31.10.2024**, og ved skadesanmeldelsen bekræftet at Speedbox 3.0 for Bosch var installeret på den tyverianmeldte elcykel (fremlægges af selskabet, som bilag E). Installation af denne Speedbox 3.0 for Bosch gør, at elcyklen ikke længere er omfattet af indboforsikringen jf. vilkår 6676-2 (fremlægges af selskabet, som bilag A).

Klager har købt Speedbox 3.0 for Bosch hos [forhandler], og det fremgår på deres hjemmesides produktbeskrivelse af den omhandlende Speedbox 3.0 for Bosch, får en elcykel til at køre langt over de 25 km/t, der er lovligt.

Der er også beskrevet på hjemmesiden, at varen ikke er godkendt til brug ved kørsel på offentlig vej, men udelukkende på privat område (fremlægges af selskabet, som bilag J).

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. Selskabet vil her beskrive tidslinjen for køb af elcykel, udvidet cykel dækning og Speedbox 3.0 for Bosch.

05.09.2024 klager køber den udvidet cykeldækning hos selskabet

07.09.2024 klager køber sin elcykel jf. købskvittering (fremlægges af selskabet, som bilag B)

31.10.2024 klager køber Speedbox 3.0 for Bosch jf. købskvittering (fremlægges af selskabet, som bilag E)

Hvis klageren havde oplyst selskabet om Speedbox 3.0 for Bosch til sin elcykel, ville rådgivningen være, at denne kun kunne dækkes på en knallertforsikring. Årsagen er, at elcyklen ikke længere vil være omfattet af indboforsikringen.

Eneste henvendelse selskabet har fra klager fra den købte Speedbox 3.0 for Bosch og indtil skaden anmeldes, er den **04.09.2024** vedrørende tilbud på udvidet cykeldækning, samt **20.09.2024** ved-

rørende en dækningsbekræftelse på købt cykellås, ekstra udstyr ved tyveri som sadel, styr, gps/tracker. Denne henvendelse fra klager gav ikke selskabet anledning til at spørge ind til/oplyse om elcykler der kan køre mere end 25 km/t ikke er omfattet, da de eksempler på ekstra udstyr som klager giver, er helt almindeligt ekstraudstyr, som både kan være til en almindelig cykel og en elcykel – uanset hvor hurtigt de kan køre (fremlægges af selskabet, som bilag L).

I har tidligere afgjort lignende sager

Selskabet henviser yderligere til kendelse nr. 97220. I denne sag blev det afgjort, idet der er tale om en elcykel, der kan køre mere end de 25 km/t, at denne ikke er omfattet af indboforsikring jf. vilkår (fremlægges af selskabet, som bilag G).

5.0 Konklusion

Selskabet fastholder derfor sin afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 30/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan blot opsummere hvad jeg i forvejen allerede har skrevet til forsikringselskabet om i mine tilsendte klager til selskabet, hvor jeg forsøger at få dem i tale.

- Der er ingen årsagssammenhæng med et tyveri og monteret ekstra udstyr.
- Cyklen overholder cykelbekendtgørelsen idet at funktionerne aktivt skal aktiveres hver gang cyklen tændes.
- Mangelfuld rådgivning i forbindelse med kontakt d 20 sep. hvor jeg nævner at jeg har til hensigt at montere ekstraudstyr på cyklen, herunder speedboks. Da jeg ønskede at få tingene på blev det afvist.
- Uetisk skik da jeg ved telefonsamtaler ikke kan få noget på skrift, men lige så snart der er noget i klemme ønsker selskabet ingen telefonisk kontakt og holder sig bag en mur af forsikringsbetingelser og skriftlige udlæg til deres fordel. Ligeledes uetisk da jeg efter 5 ugers behandlingstid bliver ringet op og ført bag lyset af en medarbejder der ønsker en kvittering af en speedboks, for herefter en halv time senere at sende mig en skriftlig afvisning af mit krav."

Selskabet har i brev af 9/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Der er ikke fremkommet væsentligt nye oplysninger, der giver selskabet anledning til at ændre sin vurdering af sagen.

Klageren har anført nedenstående 4 bemærkninger:

Manglende årsagssammenhæng mellem tyveri og monteret ekstra udstyr

Selskabets vilkår præciserer, at indboforsikringen kun dækker elcykler, som kan køre højst 25 km/t.

Selskabet afviser 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 jf. Vilkår er 6676-2 (tidligere fremlagt af selskabet, som bilag A). Da elcyklen ikke er dækket af indboforsikringen, er det ikke aktuelt at kigge på selve skadeårsagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

104541

Cyklen overholder cykelbekendtgørelsen

Ifølge §27 i Cykelbekendtgørelsen, må en el-hjælpe motor bl.a. kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t eller derunder. Ellers er der ikke tale om en el-cykel ifølge Cykelbekendtgørelsen, uagtet om funktionen der gør cyklen hurtigere skal slås til hver gang cyklen tændes.

Ankenævnet for Forsikring har tidligere afgjort lignende sager, og selskabet henviser yderligere til kendelse nr. 97220, 103922 og 102422.

Mangelfuld rådgivning ved kontakt den 20. september 2024

Selskabet har besvaret tidligere af den 04.11.2025 og henviser dertil.

Uetisk skik ved indlevering af kvittering

Selskabet mener ikke, at det er uetisk eller at have ført klager bag lyset, ved at bede om dokumentation for den monteret Speedbox 3.0 for Bosch, og efterfølgende sende begrundet afslag."

Klageren har ved brev af 26/12 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil til slut fastholde alle mine ankepunkter, men især fremhæve, hvorfor jeg føler mig så forurettet:

Det er uholdbar og uprofessionel rådgivning, jeg har modtaget i denne meget uheldige sag, og det gør mig virkelig utryk, at jeg ikke kan stole på et forsikrings selskab, når jeg i god tro henvender mig for at få rådgivning om korrekt dækning af en meget dyr cykel samt dens udstyr.

Det skal herudover bemærkes, at det føles fuldstændigt uacceptabelt og kritisabelt, at selskabet ikke har ønsket at fremsende nogen form for skriftlig bekræftelse eller dokumentation for den rådgivning, der blev givet telefonisk, på trods af at jeg udtrykkeligt anmodede om dette. Omvendt har selskabet, da jeg efterfølgende ønskede telefonisk kontakt i forbindelse med den indtrufne skade, virket aldeles uengageret og al kommunikation skulle foregå skriftligt, og har i praksis undladt at indgå en værdig telefonisk dialog med mig.

Det er yderst foruroligende, at selskabet – efter at have ydet fejlagtig og forkert rådgivning – blankt afviser at tage nogen form for ansvar og endvidere fører kunden bag lyset i forbindelse med anmeldelsen af en skade ved at føre en uetisk og uærlig dialog om afslutningen af min længe ventede skadesbehandling.

Denne sag har haft store økonomiske konsekvenser for mig og har besværliggjort min hverdag betragteligt. Den har desuden lagt et unødigt stort psykisk pres på mig med søvnløse nætter og omfattende bekymringer, hvilket har haft konsekvenser for mit daglige virke.

Jeg håber, at man med denne sag kan sætte en stopper for uetisk og uretfærdig håndtering af sager som denne, da jeg ikke ønsker, at andre skal opleve det samme."

Ankenævnet for Forsikring

7.

104541

Det fremgår af klagerens besked til selskabet af 20/9 2024:

"Jeg ønsker gerne at i bekræfter at min cykellås er forsikringsgodkendt af jer. Derudover vil jeg også gerne spørge om ekstra udstyr til min cykel er dækket ved tyveri. Her tænker jeg på fx. sadel, styr, gps/tracker mv."

Det fremgår af forhandlerens hjemmeside:

"Tuningsættet kan aktiveres direkte på din cykels controller. Ved at aktivere WALK assist-funktionen kortvarigt vises en værdi på 9,9 km/t, og fra nu af vil du kunne køre med en hastighed på 40 km/t, 50 km/t og endda mere end 60 km/t.

For at deaktivere tuningssættet skal du aktivere WALK-assistentfunktionen kortvarigt igen. Værdien 2,5 km/t vises på dit display, og hastighedsgrænsen nulstilles til 25 km/t. Din elcykel vil derefter fungere på samme måde som før installationen af tuningen.

...

Denne vare er ikke godkendt brug ved kørsel på offentlig vej, men udelukkende på privat område."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"17. Dækningsskema

...

A. Forsikringen omfatter

...

H. Cykler* og cykeldele*

...

Ordforklaring

Cykeldele

Ved cykeldele forstår vi alle de dele, der naturligt hører til og bruges på en cykel, fx sadel, hjul, pedaler, barnestol, cykelkurv, cykellygter og cykelcomputer.

Når en cykeldele ikke er monteret på cyklen, indgår den i summen for cykeldele. Er en cykeldele monteret på cyklen, indgår den i summen for cyklen.

Cykler

Ved en cykel forstår vi ethvert pedaldrevet køretøj med en hjuldiameter over 12 tommer. Cyklen kan være forsynet med en elhjælpemotor, men må ikke være forsynet med andre motorer. En elhjælpemotor må højst have en effekt på 250 W og må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t. eller derunder. Cyklen skal i øvrigt overholde cykelbekendtgørelsens regler om indretning og udstyr (BEK. Nr. 316 af 20. maj 1999 eller senere regulering)."

Det fremgår af § 27 i Bekendtgørelse nr. 976 af 28. juni 2016 om cyklers indretning og udstyr m.v.:

"§ 27. En cykel kan være forsynet med en el-hjælpemotor og må ikke være forsynet med andre motorer.

Stk. 2. En el-hjælpemotor må højst have en effekt på 250 W.

Stk. 3. En el-hjælpemotor må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t eller derunder.

Stk. 4. En el-hjælpemotor må kun afgive effekt, når cyklens pedaler eller lignende samtidigt betjenes.

Stk. 5. En el-cykel kan dog være indrettet med en elektrisk gå-funktion, således at cyklens el-hjælpemotor kan afgive effekt ved hastigheder på 6 km/t eller derunder, selvom pedaler eller lignende ikke samtidigt betjenes, når en elektrisk kontakt, f.eks. trykknop eller drejehåndtag monteret på styret, påvirkes manuelt af føreren. El-hjælpemotorens effektafgivelse skal automatisk ophøre, når påvirkningen af den elektriske kontakt på styret ophører."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 5/9 2024 en udvidet cykelforsikring. Klageren købte den 7/9 2024 en elcykel. Klageren købte den 31/10 2024 Speedbox 3.0. for Bosch. Klageren anmeldte den 1/7 2025, at elcyklen samt den installerede Speedbox 3.0 for Bosch var blevet stjålet. Den 7/8 2025 afviste selskabet at yde dækning med henvisning til, at forsikringen ikke omfatter elcykler, der kan køre hurtigere end 25 km/t. Klageren ønsker dækning for elcyklen.

Klageren har anført, at han handlede i god tro og søgte rådgivning hos selskabet ved oprettelse og opdatering af sin forsikring for at sikre, at han havde den korrekte dækning. Klageren har anført, at han blev vejledt om at vælge en udvidet cykelforsikring grundet cyklens høje værdi og ekstra udstyr – herunder en speedbox. Klageren har anført, at han konkret spurgte ind til komponenter som GPS, styr, sadel og elektroniske enheder, og at han aldrig blev informeret om, at visse former for udstyr, herunder en speedboks, kunne medføre bortfald af hele dækningen. Klageren anført, at selskabet har tilsidesat sin rådgivningspligt. Klageren har anført, at speedboksens funktioner skulle aktiveres manuelt ved hver opstart, og at der ikke var tale om en permanent funktion, der ændrer cyklens ydeevne ved normal brug. Klageren har anført, at speedboksen ikke havde betydning for tyveriet. Klageren har anført, at der er tale om "Uetisk skik da jeg ved telefonsamtaler ikke kan få noget på skrift, men lige så snart der er noget i klemme ønsker selskabet ingen telefonisk kontakt og holder sig bag en mur af forsikringsbetingelser og skriftlige udlæg til deres fordel."

Selskabet har anført, at elcyklen kan køre hurtigere end 25 km/t og derfor ikke er dækket, idet elcyklen anses for at være knallerter og derfor skal ansvarsforsikres i henhold til dansk lovgiv-

ning. Selskabet har anført, at klageren har købt Speedbox 3.0. for Bosch hos en forhandler, hvor det af hjemmesidens produktbeskrivelse af den omhandlende speedboks fremgår, at den får en elcyklen til at køre langt over 25 km/t, og at varen ikke er godkendt til brug for kørsel på offentlig vej men udelukkende på privat område. Selskabet har anført, at selskabet ikke har notater eller skriftlig kommunikation om, at klageren ved køb af elcyklen skulle have oplyst, at den kun køre mere end 25 km/t. Selskabet har anført, at hvis klageren havde oplyst om Speedbox 3.0 for Bosch til sin elcykel, ville "rådgivningen være, at denne kun kunne dækkes på en knallertforsikring. Årsagen er, at elcyklen ikke længere vil være omfattet af indboforsikringen".

Det fremgår af klagerens besked af 20/9 2024 til selskabet, at "Derudover vil jeg også gerne spørge om ekstra udstyr til min cykel er dækket ved tyveri. Her tænker jeg på fx. sadel, styr, gps/tracker mv."

Det fremgår af forhandlerens hjemmeside, at speedboksen ved aktivering kan køre med en hastighed på mere end 60 km/t, og at varen ikke er godkendt til kørsel på offentlig vej, men udelukkende på privat område.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17H, at forsikringen dækker cykler og cykeldele. Det fremgår af betingelsernes ordforklaring, at "Ved en cykel forstår vi ethvert pedaldrevet køretøj med en hjuldiameter over 12 tommer. Cyklen kan være forsynet med en elhjælpemotor, men må ikke være forsynet med andre motorer. En elhjælpemotor må højst have en effekt på 250 W og må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t. eller derunder. Cyklen skal i øvrigt overholde cykelbekendtgørelsens regler om indretning og udstyr (BEK. Nr. 316 af 20. maj 1999 eller senere regulering)".

Det fremgår af cykelbekendtgørelsens § 27, stk. 1, at "En cykel kan være forsynet med en elhjælpemotor og må ikke være forsynet med andre motorer". Det fremgår af bestemmelsens stk. 2 og 3, at "en el-hjælpemotor må højst have en effekt på 250 W", og at "en el-hjælpemotor må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t eller derunder".

Ankenævnet for Forsikring

10.

104541

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at en elcykel med en "Speedbox 3.0 for Bosch" kan afgive effekt ved hastigheder over 25 km/t. Efter cykelbekendtgørelsens § 27, stk. 1 og stk. 3, må en elcykel alene være forsynet med en el-hjælpemotor, der kan afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t eller derunder.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabets information/rådgivning har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet ifalder et erstatningsansvar herfor.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han ved købet af cykelforsikringen og den efterfølgende kontakt med selskabet har fået en sådan mangelfuld information/rådgivning om forsikringens indhold, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at yde dækning for cyklen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at han ved købet af forsikringen eller samtaler med selskabet oplyste, at han påtænkte at montere en speedboks til cyklen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren den 20/9 2024 spurgte om "ekstraudstyr til min cykel er dækket ved tyveri. Her tænker jeg fx sadel, styr, gps/tracker mv.", og at klageren først købte speedboksen den 31/10 2024.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at speedboksens funktioner manuelt skal aktiveres ved hver opstart, og at der ikke er tale om en permanent funktion – kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

104541

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand