

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2026 blev i sag nr. 104590:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har cykelforsikring. I klageskema af 26/10 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg ønsker hermed at indgive en klage over GF Forsikring i forbindelse med en skade på min cykel, som opstod under transporten hjem fra [udenlandsk by] efter en cykeltur arrangeret af [virk-somhed]. Cyklen, som er af høj værdi og købt i maj 2025, var dækket af en udvidet cykelforsikring hos GF. Den blev pakket ind i bobleplast og tæpper, som udleveret af arrangøren, og var i perfekt stand ved afrejsen. GF har afvist min skadeanmeldelse med skiftende begrundelser. Først blev skaden afvist med henvisning til, at cyklen ikke var pakket korrekt ind. Efter min klage ændrede GF begrundelsen til, at der er tale om 'almindelig slitage'. Jeg mener, at ingen af disse begrundelser er retvisende, da cyklen var som ny og tydeligt har fået transportskader. Jeg har forsøgt at få en forklaring og en ny vurdering fra GF, men uden held. Jeg vedlægger relevant dokumentation, herunder billeder, kvittering og beskrivelse af emballering. Jeg håber, Ankenævnet vil tage sagen op og vurdere, om GF har handlet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og god forsik-ringsskik.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne understrege, at jeg har tegnet en udvidet cykelforsikring hos GF Forsikring netop for at være dækket i tilfælde af skade – særligt da der er tale om en dyr cykel. Jeg har gjort, hvad man med rimelighed kan forvente: cyklen var i perfekt stand, blev pakket ind efter anvisning, og ska-den opstod under transport. Det virker urimeligt, at GF først afviser med én begrundelse og deref-ter ændrer den, når jeg klager. Jeg mener, det strider mod god forsikringsskik og underminerer til-liden til forsikringsdækningen. Jeg håber, Ankenævnet vil tage dette med i betragtning og vurdere sagen

ud fra både forsikringsbetingelserne og den forventning, man som kunde med udvidet dækning med rimelighed kan have."

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

104590

Ankenævnet for Forsikring

3.

104590

Selskabet har den 18/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den **20. august 2025** anmeldte medlemmet telefonisk, at cyklen efter hjemtransporten havde fået flere skader. Han oplyste, at cyklen var indpakket i folie og tæpper og transporteret på lastbil. Dato for skaden er oplyst til at være den 28. juli 2025.

Den **28. august 2025** fremsendte medlemmet reparationsoverslag fra [cykelhandler] samt fire fotos, der viste ridser og skrammer på bl.a. kranksæt, baggafler, baggafler - nederst og kædestag (bilag 1–1b). Selskabet anmodede samme dag om yderligere oplysninger om emballering og transportør (bilag 2). Medlemmet oplyste telefonisk, at han selv havde pakket cyklen og ikke kendte transportøren.

Den **29. august 2025** anmodede selskabet [værkcykelhandlersted] om redegørelse for reparationsoverslaget (bilag 3). Den 1. september 2025 oplyste cykelhandleren telefonisk, at cyklen havde kosmetiske skader, at intet var itu, og at cyklen var fuldt funktionsdygtig.

Den **2. september 2025** anmodede selskabet medlemmet om at oplyse, hvilket fragtfirma der havde forestået transporten, samt om at indsende original købsdokumentation (bilag 4).

Medlemmet oplyste samme dag telefonisk, at transporten muligvis var udført af [transportfirma], og at [virksomhed] ikke var til at tale med, og nu henviste ham til deres advokat.

Den **17. september 2025** traf selskabet afgørelse og afviste dækning med henvisning til:
- at skaderne skyldtes utilstrækkelig indpakning, jf. betingelsernes pkt. 5.2.1, og at skaderne fremstod som almindelig ramponering under transport, jf. pkt. 5.2.2 (bilag 5).

Den **18. september 2025** indsendte medlemmet en skriftlig klage over afvisningen. (bilag 6).

Efter skriftligt samtykke fra medlemmet af **2.–3. oktober 2025** (bilag 6) rettede selskabet den 3. oktober 2025 henvendelse til [virksomhed] med anmodning om en redegørelse (bilag 7).

[virksomheds] advokat oplyste ved mail af den 7. og 8. oktober 2025, at:

- medlemmet selv havde pakket cyklen i bobleplast og tæpper,
- cyklen fortsat var pakket ind ved ankomst til Danmark,
- cyklen herefter blev transporteret videre af en privat person,
- de fremsendte fotos alene viste kosmetiske ridser, og
- der blev transporteret 23 cykler uden øvrige skadesanmeldelser (bilag 8).

På baggrund af de nye oplysninger fra [virksomheds] og cykelhandlerens vurdering og udtalelse foretog selskabet en fornyet gennemgang af sagen og sendt klagesvar til medlemmet den 22. oktober 2025, hvori afvisningen blev fastholdt (bilag 9).

I klagesvaret lagde selskabet særligt vægt på:

- at de foreliggende fotos og medlemmets egen cykelhandlers vurdering og udtalelse dokumenterede, at skaderne var alene kosmetiske, og dermed undtaget fra dækning efter betingelsernes pkt. 16.2.2 om 'kosmetiske skader, herunder ridser og skrammer',

- at skaderne fremstod som almindelig slitage og brugsspor, hvilket er undtaget efter pkt. 16.2.3,
- at oplysningerne fra [virksomheds] advokat understøttede, at cyklen havde været pakket ind under hele transportforløbet,
- at ingen af de øvrige 23 cykler transporteret på samme måde havde pådraget sig skader,
- at det derfor havde formodningen imod sig, at skaderne var opstået under transporten, og
- at medlemmet ikke havde dokumenteret, at der var indtrådt en dækningsberettiget skadebegivenhed.

Selskabet orienterede medlemmet om, at afvisningen blev fastholdt, og henviste til muligheden for at indbringe sagen for kvalitetsafdelingen og herefter Ankenævnet for Forsikring.

Sagen blev herefter indbragt for nævnet.

Selskabets begrundelse for afvisning

Undtagelsen for kosmetiske skader

Cykelkaskodækningen omfatter ikke skader, der alene er af kosmetisk karakter, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 16.2.2.

De fremlagte fotos og cykelhandlerens vurdering og udtalelse dokumenterer, at skaderne består af overfladiske ridser og lakskrammer uden betydning for cyklens funktionalitet.

Cykelhandleren — som medlemmet selv har valgt — udtalte den 1. september 2025, at:
'Der er ridser overalt, men intet er itu, og cyklen kan sagtens bruges. Der er sket en masse kosmetiske skader.'

Denne faglige vurdering understøtter, at skaderne falder ind under undtagelsesbestemmelsen.

Ankenævnet har i kendelse 88298 fastslået, at ridser og skrammer, der ikke påvirker funktionaliteten, er kosmetiske og dermed undtaget fra dækning. Skaderne i nærværende sag er direkte sammenlignelige.

Manglende dokumentation for en dækningsberettiget skadebegivenhed

Efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler det forsikringstageren at bevise:

1. at der er indtrådt en begivenhed, der er omfattet af forsikringen, og
2. at de konkrete skader stammer fra denne begivenhed.

Denne bevisbyrderegel er fastslået i Ankenævnets praksis hvor nævnet gentagne gange finder, at det er klageren, der skal dokumentere, at skaden er opstået som følge af en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Medlemmet har ikke løftet denne bevisbyrde.

Det taler afgørende imod medlemmets anbringende, at:

- transportforløbet bestod af flere led, herunder privat videretransport, hvis håndtering er ukendt, • cyklen ifølge [virksomhedens] advokat fortsat var pakket ind ved ankomst til Danmark,
- 23 cykler blev transporteret, men kun medlemmet har anmeldt skader,
- [virksomheds] advokat udtalte, at skaderne ikke kunne være opstået under den beskrevne transport,

Henset til medlemmets egne oplysninger om indpakningen af cyklen, sammenholdt med udtalelserne fra [virksomhedens] advokat om indpakning og transportforløbet, må det have formodningen imod sig, at skaderne skulle være opstået under transporten. Medlemmet har således ikke dokumenteret, at der foreligger en dækningsberettiget skadebegivenhed, herunder at de kosmetiske skader på cyklen er opstået som anført af medlemmet.

Selskabet finder endvidere, at medlemmets vedlagte vidneerklæring ikke kan tillægges bevismæssig vægt. Det bemærkes i den forbindelse, at det ikke fremgår af erklæringen, at vidnerne faktisk konstaterede eller iagttog skaderne på cyklen i umiddelbar tidsmæssig forbindelse med, at transporten ophørte.

Sammenfatning

Selskabet fastholder sin afgørelse, idet:

1. Skaderne er dokumenteret som rene kosmetiske skader og dermed undtaget fra dækning efter betingelsernes pkt. 16.2.2.
2. Medlemmet har ikke dokumenteret, at skaderne er opstået ved en forsikringsdækket begivenhed, og har dermed ikke løftet den forsikringsretlige bevisbyrde.

Det forhold, at selskabet i den første afvisning ikke henviste til, at der alene var tale om kosmetiske skader, som er undtaget fra dækningen, er naturligvis beklageligt. Dette afskærer imidlertid ikke selskabet fra at fastholde afvisningen med henvisning til undtagelsesbestemmelsen for kosmetiske skader (ridser og skrammer).

Det bemærkes afslutningsvis, at medlemmet ikke har bestridt, at skaderne alene er af kosmetisk karakter."

Klageren har i meddelelse af 10/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det passer ikke at det kun er min cykel der er 4 cykler der er ødelagt under transport og min cykel er blevet klemt under transport på stedet der er dybe ridser som er ridset ind i Carbon stelet og et hak i krank som er dyb."

Ankenævnet for Forsikring

6.

104590

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af faktura af 19/8 2025 fremgår bl.a.:

"

Vare	Antal	Stk.pris	Total
8810 - forsikrings opgørelse	1	750,00 kr.	750,00 kr.
010-02388-01 - Garmin Rally RK100 Single-Sided Keo	1	3.899,00 kr.	3.899,00 kr.
3049590_010-02388-01 - Tilbudspris - Garmin Rally RK100 Single-Sided Keo	1	-600,00 kr.	-600,00 kr.
IFCR8100DX04 - Ultegra R8100 12 Speed Kranksæt 50/34 172,5	1	2.249,00 kr.	2.249,00 kr.
3054532_IFCR8100DX04 - Tilbudspris - Ultegra R8100 12 Speed Kranksæt 50/34 172,5	1	-656,00 kr.	-656,00 kr.
IFDR8150F - Shimano R8150 Forskifter 2x12-sp Di2	1	1.949,00 kr.	1.949,00 kr.
3054558_IFDR8150F - Tilbudspris - Shimano R8150 Forskifter 2x12-sp Di2	1	-50,00 kr.	-50,00 kr.
ISTR8170RE - SHIMANO ULTEGRA Gearvælger/bremsegreb ST-R8170-R	1	2.649,00 kr.	2.649,00 kr.
B7-1401 - Styrbånd BBB FlexRibbon sort Gel	1	149,00 kr.	149,00 kr.
HP8222U1042-SET - HollowGram R45 Shimano Hjulsæt	1	7.399,00 kr.	7.399,00 kr.
8810 - Arbejdsløn	1	2.400,00 kr.	2.400,00 kr.
88101 - Miljø omkostninger	1	36,00 kr.	36,00 kr.
63-1 - ramme er ridset flere steder. hvis den bliver om lakeret mister den alt ramme garanti	1	0,00 kr.	0,00 kr.
63-1 - Den samme ramme kan man ikke få løs. Den som kan fås koster 35999kr	1	0,00 kr.	0,00 kr.
63-1 - Hele cyklen er købt for 42999 på tilbud. vejil pris er 53999kr for en komplet cykel	1	0,00 kr.	0,00 kr.
63-1 - denne opgørelse er der kun dele på. da der ikke kan fås en mangel til ramme	1	0,00 kr.	0,00 kr.
Heraf moms			4.034,80 kr.
Total			20.174,00 kr.

Beskrivelse

1. eftersyn

Kunde skal have en forsikrings opgørelse på alle ridser, de er lavet under transport så det et firma der skal betale
Send det til ham på mail

Opgaver

- Forsikrings opgørelse

"

Af rejsearrangørens e-mail af 8/10 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Der blev transporteret 23 cykler, og min klient har ikke modtaget krav fra andre om skader på deres cykler."

Af e-mail af 22/10 2025 fra rejsearrangøren til selskabet fremgår bl.a.:

"25/7 [klageren] pakkede selv sin cykel ind i tæpper og bobleplast, inden den blev lastet på lastbi-
len

29/7 [Transportvirksomhed] afleverede cyklen hos [rejsearrangøren], og [navn 1] (træner på hol-
det) flyttede cyklen fra lastbil til parkeringsplads. Cyklen var fortsat pakket ind i tæpper og plast

29/7 [Navn 2] tog [klagerens] cykel med hjem, da [klageren] fortsat er på ferie - vi ved ikke hvordan [navn 2] har transporteret cyklen hjem. Vil formode, at det var i hendes lille varebil, sammen med hendes egen cykel.

Hvornår [klageren] hentede cyklen hos [navn 2] hvornår den blev pakket ud m.v., er således min klient ubekendt.

8/8 Modtog min klient en mail med fotos af skaderne på cyklen, men min klient ved ikke hvor og hvornår billederne er taget. Fotos viser alene ridser på rammen, dele af kranksættet. 19/8 Modtog min et tilbud fra [cykelforhandler] på udbedring af skaderne, på et beløb langt over hvad cyklen koster. Herunder nu med angivelse af skader på hjulsæt, skiftegreb m.v., hvilket ikke fremgår af de fremsendte fotos, ligesom det heller ikke blev angivet i første omgang fra [klagerens] side.

Henset til den måde, hvorpå transporten er foretaget (indpakket bobleplast og tæpper er det min klients opfattelse, at transporten ikke kan have påført cyklen de skader som angives, men må være påført cyklen på anden vis."

Af udateret vidneudtalelse fremgår bl.a.:

"Da vi ankom til [udenlandsk sted] fredag den 25/7-2025, bliver vi af en [virksomheds] medarbejder informeret om, at cyklerne er vores eget ansvar, INDTIL de er læst på lastbilen ved hotellet, et andet sted, end [udenlandsk sted].

Vi var på intet tidspunkt blevet informeret om, at cyklerne skulle transporteres hjem på en [nationalitet] stykgods lastbil og blev en anelse overrasket. Vi får kun udleveret et flyttetæppe, en rulle bobleplast samt noget malertape, til indpakning af hver enkelt cykel. [klagerens] cykel stod som ny, uden hverken ridser eller andre skrammer. Hans cykel blev pakket rigtig godt ind, med de tilrådelige stillede midler. Hans cykel blev pakket ind præcis på samme måde som vores, som ikke led nogen overlast under hjemtransporten.

Ved hjemkomsten til [dansk by], bliver cyklerne modtaget ved [virksomhed], hvor der bliver underskrevet på fragtbrevet uden gennemgang af alle cykler. Altså bliver der fra [virksomhedens] side skrevet under på modtagelse, på vores andres vegne. Hertil skal det siges, at vi bliver informeret 30 min. før cyklerne ankommer til [virksomheden], tirsdag den 29/7-2025, og derfor er der kun en [virksomhed] medarbejder til stede da lastbilen kommer. Altså har vi på intet tidspunkt haft mulighed for at komme med bemærkninger på chaufførens fragtbrev."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**16. Cykelkasko**

Gælder kun, hvis det fremgår af policen.

Tilvalget er en udvidelse af Cykler, jf. afsnit 15, som gælder i det omfang det ikke er fraveget i det følgende.

For tilvalget gælder fællesbetingelserne i Indboforsikringen, i det omfang de ikke er fraveget i det følgende.

16.1 Forsikringen dækker

16.1.1 Enhver skade, som ikke er dækket af Cykler, jf. punkt 15.4.1, og som ikke er undtaget i punkt 16.2.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

104590

16.2 Forsikringen dækker ikke

...

16.2.2 Skader, der alene er kosmetiske, fx farveforskelle, ridser og skrammer.

16.2.3 Skader, der skyldes slitage eller manglende vedligeholdelse."

Nævnet har fået forelagt fotografier af skader på cyklen."

Nævnet udtaler:

Klageren har udvidet cykeldækning. Klageren var på cykeltur i udlandet gennem en dansk rejsearrangør. Klageren anmeldte den 20/8 2025, at hans cykel – købt i maj 2025 for ca. 43.000 kr. – havde fået flere skader under hjemtransporten. Klageren fremsendte reparationsforslag på 20.174 kr. fra en cykelforhandler. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at skaderne er opstået som følge af en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at forsikringen ikke dækker skader, der alene er af kosmetisk karakter. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at cyklen var i perfekt stand ved afrejse fra udlandet, og at den var pakket ind i bobleplast og tæppe, som blev udleveret af rejsearrangøren. Klageren har anført, at 4 cykler er ødelagt "under transport og min cykel er blevet klemmt under transport på stellet der er dybe ridser som er ridset ind i Carbon stelet og et hak i krank som er dyb". Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning med forskellige begrundelser.

Selskabet har anført, at skaderne består af overfladiske ridser og lakskrammer uden betydning for cyklens funktionalitet. Ifølge telefoniske oplysninger fra cykelforhandleren var intet itu og cyklen var fuldt funktionsdygtig. Selskabet har anført, at cyklen ifølge rejsearrangøren fortsat var pakket ind, da den ankom til Danmark. Derefter blev den transporteret videre af en privatperson (navn 2). Ingen af de andre cykler fik skade under transporten.

Det fremgår af tilbud af 19/8 2025 fra cykelforhandleren, at "single sided keo" (pedal), "Krank-sæt", "Forskifter" (flytter kæde mellem tandhjul), "Gearvælger/bremsegreb", "FlexRibbon" (styrband til cykelstyr), "Hjulsæt". Det fremgår, at "ramme er ridset flere steder. Hvis den bliver

Ankenævnet for Forsikring

10.

104590

om lakeret mister den alt ramme garanti ... Den samme ramme kan man ikke få løs. Den som kan fås, koster 35999kr ... Hele cyklen er købt for 42999 på tilbud. Vejl. pris er 53999kr for en komplet cykel ... denne opgørelse er der kun dele på, da der ikke kan fås en mangel til ramme ... Kunde skal have en forsikrings opgørelse på alle ridser, de er lavet under transport så det et firma der skal betale".

Det fremgår af e-mail af 22/10 2025 fra rejsearrangøren til selskabet, at "25/7 [klageren] pakke selv sin cykel ind i tæpper og bobleplast, inden den blev lastet på lastbilen. 29/7 [Transportvirksomhed] afleverede cyklen hos [rejsearrangøren], og [navn 1] (træner på holdet) flyttede cyklen fra lastbil til parkeringsplads. Cyklen var fortsat pakket ind i tæpper og plast. 29/7 [Navn 2] tog [klagerens] cykel med hjem, da [klageren] fortsat er på ferie – vi ved ikke hvordan [navn 2] har transporteret cyklen hjem. Vil formode, at det var i hendes lille varebil, sammen med hendes egen cykel. Hvornår [klageren] hentede cyklen hos [navn 2] hvornår den blev pakket ud m.v., er således min klient ubekendt".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 16.1.1, at cykelkasko dækker skade. Det fremgår af punkt 16.2.2 og 16.2.3, at forsikringen ikke dækker skader, der alene er kosmetiske, fx farveforskelle, ridser og skrammer eller skader, der skyldes slitage eller manglende vedligeholdelse.

Efter en gennemgang af sagen, herunder fotografier, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker ridser, skrammer og andre kosmetiske skader.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på karakteren af ridserne/mærkerne, som på fotografierne ses på cyklen.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af tilbuddet fra cykelforhandleren, at "ramme er ridset flere steder. Hvis den bliver om lakeret mister den alt ramme garanti ... Kunde skal have en forsikrings opgørelse på alle ridser, de er lavet under transport så det et firma der skal beta-

Ankenævnet for Forsikring

11.

104590

le". Nævnet bemærker, at klageren den 10/12 2025 har oplyst, at der på stellet "er dybe ridser som er ridset ind i Carbon stelet og et hak i krank som er dyb".

Nævnet har henset til, at selskabet har talt med cykelforhandleren, som ifølge selskabet har oplyst, at "Der er ridser overalt, men intet er itu, og cyklen kan sagtens bruges. Der er sket en masse kosmetiske skader".

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.

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

Peter Thønnings