

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. juni 2026 blev i sag nr. 105104:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indbo og udvidet cykelforsikring. I klageskema af 9/1 2026 har klageren bl.a. anført:

"Siden august 2024 er vi ejere af elcyklen Engwe. Forud for købet havde jeg undersøgt forsikringsdækningen for denne type elcykel, da jeg finder forsikringsvilkår på området komplekse. Den 09.08.2024 kontaktede jeg derfor forsikringsselskabet telefonisk for at bekræfte, at elcyklen var dækket af min indboforsikring. Dette blev utvetydigt bekræftet af medarbejderen. Der blev på intet tidspunkt stillet spørgsmål om cyklens hastighed, opgraderingsmuligheder, producent eller type, og der blev heller ikke taget forbehold for dækningen.

Den 04.08.2025 blev min elcykel, mærke Engwe, stjålet. Tyveriet blev anmeldt til forsikringsselskabet den 07.08.2025, hvor jeg samtidig fremsendte al relevant dokumentation vedrørende cyklen og hændelsen.

Samme dag blev sagen automatisk afvist med begrundelsen, at kravet lå under selvrisiko. Jeg blev ikke personligt kontaktet om afslaget, men blev først opmærksom på det, da jeg loggede ind på Min side på Trygs hjemmeside i slutningen af august 2025.

Efterfølgende kontaktede jeg forsikringsselskabet telefonisk. En medarbejder oplyste, at afslaget skyldtes en fejl i den automatiske sagsbehandling, idet systemet fejlagtigt havde registreret værdien af den vedhæftede kædelås som cyklens samlede værdi. Fejlen blev anerkendt, og medarbejderen overtog herefter den videre behandling af sagen.

I slutningen af august 2025 oplyste medarbejderen, at han kunne se det indgående opkald fra den 09.08.2024, herunder navnet på den medarbejder, jeg havde talt med, og at opkaldet var registre-

ret i en afdeling benævnt 'ASE'. Vi aftalte, at han ville videregive sagen til den tekniske afdeling med henblik på, at opkaldet kunne aflyttes som led i behandlingen af min sag.

Jeg anmodede samtidig om at få fremsendt lydfilen fra telefonsamtalen den 09.08.2024, hvor det blev bekræftet, at elcyklen var dækket af indboforsikringen. Denne anmodning blev ikke imødekommet, og først den 20.10.2026 blev jeg oplyst om, at lydfilen ikke længere var tilgængelig, da lydfiler slettes efter 12 måneder.

I slutningen af september 2025 kontaktede jeg forsikringsselskabet igen og rykkede for både svar på min erstatningsanmodning og min anmodning om aktindsigt. Her blev jeg oplyst om, at en afdelingschef havde aflyttet lydfilen og vurderet, at der var 'intet at gå efter'. På den baggrund meddelte forsikringsselskabet, at der ikke kunne udbetales erstatning. Jeg har på intet tidspunkt modtaget en skriftlig afgørelse.

Som følge heraf indgav jeg en klage over sagsforløbet, som blev fremsendt til forsikringsselskabet den 06.10.2026. Klagen blev besvaret den 30.12.2025, hvor afslaget blev fastholdt, og selskabet henviste til, at lydfilen ikke længere eksisterer.

Mit klagepunkt vedrørende manglende skriftlig afgørelse er imidlertid ikke blevet besvaret.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Klagen vedrører primært misvejledning i forbindelse med personlig telefonisk henvendelse. På baggrund af den konkrete og utvetydige vejledning, jeg modtog fra forsikringsselskabet, har jeg handlet i berettiget forventning om, at elcyklen var dækket af min indboforsikring. Jeg gør derfor gældende, at jeg er blevet misvejledt.

Derudover klages der over kritisabel håndtering af bevismateriale. Sagen er gentagne gange blevet udsat, hvorefter det til sidst blev oplyst, at den centrale lydfil – som udgjorde det væsentligste bevis i sagen – ikke længere er tilgængelig. Det bemærkes i den forbindelse, at forsikringsselskabets medarbejdere i både slutningen af august og slutningen af september har oplyst, at lydfilen fortsat var tilgængelig og kunne aflyttes.

Endvidere klages der over mangelfuld sagsbehandling, herunder navnlig manglende fremsendelse af en skriftlig og begrundet afgørelse.

Gennem hele sagsforløbet har initiativet til kontakt udelukkende ligget hos mig. Jeg er på intet tidspunkt blevet orienteret om en afgørelse eller om sagens endelige udfald."

Selskabet har den 9/2 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at anerkende dækning for det anmeldte tyveri.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at det af klageren anmeldte trafikmiddel i forsikringens forstand, er at betragte som et motordrevet køretøj, da den maksimale hastighed overstiger 25 km/t.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 20G2. Forsikringsbetingelserne 20G2 fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren købte pr. 1. juli 2024 en indboforsikring hos selskabet. Policen af 13. juni 2024 fremlægges som **bilag 2**.

Den 9. august 2024 tilkøbte klageren tilvalgsdækningen Udvidet Cykel – Ny-delsdækning. Af policen fremgår blandt andet:

'Udvidet cykel – ny-delsdækning

Dækker skader på cyklen ved færdselsskader, fx ved påkørsel eller styrt. Vi erstatter den/de ødelagte dele med nye dele.'

Policen af 10. august 2024 fremlægges som **bilag 3**.

Herefter hørte selskabet ikke yderligere fra klageren, før hun den 7. august 2025 anmeldte, at hendes cykellås var blevet stjålet. Af skadeanmeldelsen fremgår blandt andet, at klageren gav samtykke til automatisk behandling af hendes skade. Skadeanmeldelsen af 7. august 2025 fremlægges som **bilag 4**.

Da den af klageren anmeldte cykellås, var under klagerens selvrisiko, afviste selskabet ved automatisk skadebehandling den 7. august 2025 dækning. Afvisningsbrevet blev sendt til klagerens 'Min side', ligesom selskabet sendte en notifikation til klageren. Selskabets afvisning af 7. august 2025 fremlægges som **bilag 5**.

Under telefonsamtale den 13. august 2025 oplyste klageren, at det var hendes Engwe EP 2 pro e-bike 250w, der var blevet stjålet.

Af det indsendte certifikat fremgår ligeledes, at der var tale om EU-modellen. Certifikatet fremlægges som **bilag 6**.

Da der var tale om EU-versionen, afviste selskabet dækning.

Klageren oplyste i den forbindelse, at hun ved tegningen af Udvidet Cykeldækning var blevet lovet dækning for cyklen. Selskabet ville derfor undersøge, om det var muligt at finde telefonsamtalen. Selskabets telefonnotat af 13. august 2025 fremlægges som **bilag 7**.

Den 2. september 2025, den 24. september 2025 og den 6. oktober 2025 rykkede klageren telefonisk for svar.

Under telefonsamtalen den 6. oktober 2025 oplyste selskabet klageren om, at det ikke var muligt at finde lydfilen fra telefonsamtalen, og at det af transskriptionen alene fremgår, at klageren kørte bil, så selskabet havde tilbudt at ringe tilbage til klageren fem minutter senere. Transskription af samtalen fremlægges som **bilag 8**.

Den efterfølgende samtale er ikke optaget og dermed ikke mulig at få transskriberet.

Klageren gjorde indsigelse mod selskabets afgørelse ved mail af 6. oktober 2025. Klagerens indsigelse af 6. oktober 2025 er fremlagt af klageren.

Selskabets klageansvarlige afdeling fastholdt selskabets afgørelse ved mail af 30. december 2025. Selskabets fastholdelse af 30. december 2025 er fremlagt af klageren.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, hvorvidt selskabet er forpligtet til at anerkende dækning for det anmeldte tyveri.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at det af klageren anmeldte trafikmiddel i forsikringens forstand, er at betragte som et motordrevet køretøj, da den maksimale hastighed overstiger 25 km/t.

Klageren gør gældende, at hun er blevet fejlrådgivet af selskabet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4 fremgår blandt andet:

'Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting, der hører til en privat boligs normale udstyr, samt:

- [...]*
- Cykler og el-cykler med maks. Hastighed på 25 km/t.'*

'Forsikringen omfatter ikke:

- [...]*
- Motordrevne køretøjer'*

Det fremgår af bekendtgørelsen om cyklers indretning og udstyr § 27, at:

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

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

Stk. 3. En el-hjælpermotor må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t eller derunder.'

Af bekendtgørelsen om forsøgsordning for speed pedelecs § 1 fremgår:

'§ 1 Ved speed pedelec forstås et to-hjulet motordrevet køretøj med pedaler, som kan drives ved pedalkraft alene, og som derudover er udstyret med en elhjælpermotor, som kan drive køretøjet op til en hastighed på 20 km i timen uden at pedalerne samtidig betjenes. El-hjælpermotoren må derudover afgive effekt ved hastigheder på op til 45 km i timen, når køretøjets pedaler samtidig betjenes.'

I færdselslovens § 2, nr. 7 er en knallert defineret som:

'7. Knallert:

to- eller trehjulet køretøj med en forbrændingsmotor med et slagvolumen på ikke over 50 cm³ eller med elmotor og med en konstruktivt bestemt maksimal hastighed på højst 45 km i timen. Knallerter inddeles i stor knallert med en konstruktivt bestemt maksimal hastighed på over 30 km i timen og lille knallert med en konstruktivt bestemt maksimal hastighed på højst 30 km i timen.'

Omfattede genstande

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at det anmeldte køretøj rent forsikringsmæssigt er at betragte som et motordrevet køretøj, der derved ikke er omfattet af klagerens private indboforsikring.

Selskabet fastholder derfor, at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at det er muligt at hæve hastighedsgrænsen på det anmeldte køretøj, således denne overskrider de 25 km/t i timen, der er lovlige i Danmark for el-cykler, jf. bekendtgørelsen om cyklers indretning og udstyr § 27.

Efter færdselslovens § 2, nr. 7 anses køretøjet for en knallert, da den er udstyret med en motor, der kan køre over 30 km/t. Der skulle således være tegnet en særskilt forsikring for køretøjet.

Selskabet bemærker, at det fremgår af certifikatet, at det anmeldte køretøj cykel var EU version.

Af forhandlerens hjemmeside fremgår vedrørende klagerens model:

'Cyklen leveres som standard med en hastighedsbegrænsning på 25 km/t. Når du bestiller, får du en videoguide, der viser, hvordan du låser den op på under 30 sekunder. Efter oplåsning kan den køre op til 45 km/t

Anbefales kun til brug på privat grund. Skal du køre lovligt på offentlig vej, skal du vælge DK-versionen.'

Det fremgår således af forhandlerens egen hjemmeside sammenholdt med modellen, der fremgår af klagerens certifikat, at hastighedsbegrænsningen nemt kunne ændres på under 30 sekunder.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at det ikke er afgørende, om hastighedsbegrænsningen rent faktisk er ændret.

Det af klageren anførte om, at cyklen aldrig blev opgraderet, og den blev købt hos en lovlig, dansk registreret forhandler, kan således ikke føre til en ændring af selskabets stilling til sagen.

Til støtte for sine synspunkter kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 99.325, hvor klageren havde fået stjålet en EngWe EP-2 Pro cykel, hvilket er den samme model som i nærværende sag. Nævnet udtalte:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den stjalne elcykel under henvisning til, at der er tale om et motordrevet køretøj, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 2.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at elcyklen – uanset at der kan indstilles forskellige hastighedsbegrænsninger via displayet – er forsynet med en motor, der kan yde 750 W og er i stand til at køre op til 45 km/t. Nævnet bemærker, at en elcykel efter cykelbekendtgørelsens § 27 højst må have en el-hjælpe-motor med en effekt på 250 W, og at den kun må afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t eller derunder. Nævnet har også lagt vægt på, at køretøjet efter færdselslovens § 2 nr. 7 anses for en knallert, da den er udstyret med en motor, der kan køre over 30 km/t.'

Kendelsen AK99.325 fremlægges som **bilag 9**.

Tilsvarende gjorde sig gældende i Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 98.191, hvor klageren anmeldte tyveri af en Mate Bike X. Nævnet udtalte:

'Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens Mate Bike X 250+ var forsynet med en motor, der kan yde 250 W og er i stand til at køre 35 km/t, og at en elcykel efter cykelbekendtgørelsens § 27, stk. 1, højst må have en elhjælpemotor med en effekt på 250 W, og at den kun må afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t eller derunder. Nævnet henviser til sin afgørelse i sag 93334.

Nævnet har også lagt vægt på, at køretøjet efter færdselslovens § 2, nr. 7, er en stor knallert, da den kan køre over 30 km/t.

Nævnet har desuden lagt vægt på selskabets oplysninger om, at det har kontaktet Mate-Bike Danmark (kundeservice), der har oplyst, at man på MateBikes, som er fra før 2021/22 produktionen, via displayet med lethed kan ændre den maksimale hastighed til 35 km/t.'

Kendelsen AK98.191 fremlægges som **bilag 10**.

Det af klageren anførte om, at hun finder det kritisabelt, at hun ikke har modtaget en skriftlig og begrundet afgørelse, kan ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse, idet klageren to gange telefonisk er blevet orienteret om selskabets begrundede afgørelse uden, at det er noteret, at klageren har ønsket at få en skriftlig afgørelse.

Selskabet bemærker i øvrigt, at klageren senest ved svar fra selskabets klageansvarlige afdeling den 30. december 2025 har modtaget en udførlig afgørelse.

Fejlrådgivning

Selskabet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden af sit krav, herunder at hun er blevet fejlrådgivet.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet denne bevisbyrde. Selskabet fastholder derfor sin afgørelse af sagen.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at klageren har anført, at hun havde oplyst til selskabet i august 2024, at hun havde købt et Engwe køretøj. Af selskabets notater fremgår alene, at klagerens forsikring blev udvidet til at omfatte udvidet cykeldækning. Selskabet kan således ikke bekræfte, at cyklens mærke og model har været drøftet.

Lydfilen er ikke længere tilgængelig – og var det heller ikke den 13. august 2025, hvor klageren først gjorde opmærksom på, at det var hendes opfattelse, at hun var blevet fejlrådgivet. Da lydfilen hos selskabet alene bliver gemt i ét år, har selskabet kun haft mulighed for at bestille en transskribering af det indgående opkald til selskabet, hvor der ikke blev nævnt noget om et Engwe køretøj, men alene aftalt, at selskabet ville kontakte klageren efterfølgende.

Det efterfølgende opkald er ikke optaget, og det er dermed ikke muligt at få en transskribering af samtalen.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at en medarbejder hos selskabet skulle have lovet dækning for et Engwe køretøj på klagerens private indboforsikring, der således ville gå udover såvel forsikringsbetingelserne og branchen generelt.

Det kan derfor ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse, at det er klagerens opfattelse, at hun er blevet fejlrådgivet af selskabet.

Som støtte for sine synspunkter kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 102.704, hvor klageren gjorde gældende, at han var blevet fejlrådgivet af selskabet. Nævnets flertal udtalte:

'Efter en samlet vurdering finder nævnets flertal, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet en sådan mangelfuld information/rådgivning i forbindelse med indtegningen, at flertallet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at yde dækning i videre omfang, end det der følger af aftalegrundlaget.'

'Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger dokumentation for, hvad parterne talte om, da klageren købte forsikringen hos selskabet.'

Kendelsen AK102.704 fremlægges som **bilag 11**.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for at være blevet fejlrådgivet i et sådant omfang, at der er grundlag for at selskabet pålægges at yde dækning i et videre omfang, end hvad der følger af aftalegrundlaget.

Det er således fortsat selskabets opfattelse, at klagerens anmeldte køretøj er at betragte som et motordrevet køretøj, der dermed ikke er omfattet af klagerens private indboforsikring.

Selskabet fastholder derfor, at selskabets afvisning er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Klageren har i brev af 16/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det gøres gældende, at det ikke kan anses for diskutabelt, hvorvidt en elektrisk cykel af det pågældende mærke, herunder med mulighed for hastighedsforøgelse, er omfattet af en almindelig indboforsikring. Lovgivningen på området er klar.

Min klage vedrører, at jeg ved telefonisk henvendelse den 09.08.2024 fik oplyst af en medarbejder, at netop denne type elcykel var dækket af min indboforsikring. Der blev fra forsikringsselskabets side ikke stillet uddybende spørgsmål om cyklens type, hastighed eller øvrige specifikationer. På intet tidspunkt blev det nævnt, at cyklen eventuelt kunne være omfattet af reglerne om motordrevne køretøjer.

Jeg oplyste tydeligt både mærke og type på elcyklen. Da cyklens værdi er relativt høj, ønskede jeg at være på den sikre side og tegnede derfor en Udvidet Cykeldækning. Jeg fik imidlertid oplyst af forsikringsselskabets medarbejder, at dette ikke var nødvendigt, da cyklen allerede var dækket af indboforsikringen. Jeg har aldrig gjort gældende, at jeg blev lovet dækning som følge af den udvi-

dede cykeldækning, min klage vedrører den mangelfulde og fejlagtige rådgivning i forbindelse med valg af korrekt forsikring.

Jeg klager således over vildledende rådgivning i forbindelse med oprettelse af forsikring til en elektrisk cykel.

Herudover klager jeg over håndteringen af bevismateriale.

Ved gennemlytning af lydfilen fra den 09.08.2024. vil det kunne bekræftes, at jeg modtog forkert rådgivning om valg af korrekt forsikring.

Den 13.08.2025 talte jeg med en anden medarbejder, som afviste dækning. I den samtale blev den tidligere rådgivning drøftet. Medarbejderen spurgte, hvornår jeg cirka havde ringet første gang. Jeg oplyste, at det måtte have været i perioden 04.– 10.08.2024. Medarbejderen kunne herefter se, at der var registreret et opkald den 09.08.2024. Jeg nævnte, at jeg mente at have talt med en kvindelig medarbejder, hvilket blev bekræftet. Det blev oplyst, at teknisk afdeling vil blive anmodet om gennemgang af lydfilen.

Lydfilen var således tilgængelig den 13.08.2025. ét år og fire dage efter optagelsen, hvilket gør forsikringsselskabets generelle oplysning om, at lydfiler automatisk slettes efter ét år, mindre troværdig.

Da jeg ikke modtog tilbagemelding angående anmodning om aktindsigt eller anmodning om dækning af tyveriskade, rettede jeg flere henvendelser til selskabet. Den 24.09.2025 fik jeg oplyst, at en leder havde gennemlyttet lydfilen og vurderet, at der ikke var grundlag for at ændre afgørelsen, og at dækning fortsat blev afvist. Lydfilen var dermed også tilgængelig på dette tidspunkt.

Allerede under samtalen den 13.08.2025 anmodede jeg om aktindsigt, hvilket jeg også har gjort ved flere efterfølgende henvendelser. Aktindsigt blev først imødekommet den 20.10.2025 med oplysning om, at den omhandlede lydfil ikke længere var tilgængelig, da den automatisk slettes efter ét år.

Jeg har dags dato anmodet om fremsendelse af lydfiler fra telefonsamtalerne den 13.08., 02.09. og 24.09.2025. De tidligere fremsendte lydfiler i forbindelse med aktindsigten var kun tilgængelige i én uge, og jeg har desværre ikke længere adgang til dem.

I den forbindelse har jeg behov for vejledning:

Vil det styrke min sag væsentligt, hvis jeg kan fremlægge lydfilerne?

Har lydoptagelser generelt afgørende betydning for behandlingen af en klage?

Da tidligere erfaring viser, at behandling af aktindsigt kan tage flere måneder, vil det da være hensigtsmæssigt at afvente fremsendelsen og anmode om fristforlængelse i min klagesag?

Afslutningsvis bemærkes det, at forsikringsselskabet anfører, at en rådgivning om, at en elcykel er dækket af en privat indboforsikring, ville være i strid med både forsikringsbetingelser og branche-standard. Hertil skal jeg bemærke, at det tilsvarende strider mod min egen overbevisning og stan-

darder at investere i og eje en værdifuld genstand med høj tyveririsiko uden at sikre mig korrekt og tilstrækkelig forsikringsdækning."

Selskabet har i meddelelse af 17/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens supplerende kommentarer, der ikke giver anledning til yderligere bemærkninger fra selskabet udover, at selskabet ikke kan fremlægge eller genskabe lydfiler, der er GDPR-slettet eller aldrig har foreligget."

Klageren har i besked af 19/2 2026 bl.a. anført:

"Jeg har lokaliseret de rekvirerede lydfiler fra telefonsamtaler den 13.08.2025, 02.09.2025, 24.09.2025 og 06.10.2025.

Det bemærkes, at der udelukkende er optaget lydfiler fra indgående opkald. De samtaler, hvor forsikringsselskabet har ringet til mig, er således ikke optaget. Dette er væsentligt, idet jeg flere gange blev bedt om at afvente svar, mens medarbejdere undersøgte sagen nærmere.

I forlængelse af mit høringssvar af 16.02.2026 vedlægger jeg lydfilen fra 13.08.2025. Her taler jeg med medarbejder ...

1. Anmodning om aktindsigt og eksistens af lydfil fra 09.08.2024

Lydfilen fra 13.08.2025 dokumenterer, at jeg anmoder om aktindsigt, herunder specifikt om fremsendelse af lydfilen fra telefonsamtalen den 09.08.2024. Denne samtale er central, da den udgør bevis for, at jeg kontaktede forsikringsselskabet for at få vejledning om korrekt forsikring til en elcykel af mærket Enwy.

Det fremgår endvidere, at aktindsigten først blev ekspederet i oktober 2025.

2. Bekræftelse af lydfilens tilgængelighed

Under samtalen den 13.08.2025 bekræfter [medarbejderen], at han kan se lydfilen fra opkaldet den 09.08.2024 i systemet. Da jeg oplyser, at jeg husker at have talt med en kvindelig medarbejder, svarer han: 'Ah, du har talt med hende.' Han udtaler desuden: 'Det kan jeg se, at jeg har fat i den rigtige.' (jf. lydfil).

Dette bekræfter, at lydfilen fra 09.08.2024, som indeholder dokumentation for, at jeg blev misvejledt, fortsat var tilgængelig den 13.08.2025, dvs. mere end ét år efter optagelsen.

3. Manglende opfølgning på aftaler

Det blev aftalt, at [medarbejderen] ville undersøge sagen, anmode om aflytning af lydfilen fra 09.08.2024, ekspedere aktindsigten og vende tilbage til mig med henblik på opfølgning.

Ingen af disse tiltag blev gennemført som aftalt. Dette understøttes af lydfilerne fra 02.09.2025, 24.09.2025 og 06.10.2025, som alle dokumenterer mine gentagne henvendelser til forsikringsselskabet med henblik på opfølgning, aktindsigt samt afklaring af, om lydfilen var blevet aflyttet og fremsendt som anmodet.

Ankenævnet for Forsikring

10.

105104

Samlet set dokumenterer materialet efter min opfattelse en mangelfuld sagsbehandling fra forsikringsselskabets side samt manipulation med oplysninger vedrørende et afgørende bevis i sagen."

Sekretariatet bad i meddelelse af 9/4 2026 selskabet om at fremlægge telefonnotat fra samtalen den 9/8 2024, hvilket selskab efterkom samme dag.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets transskription af telefonsamtale af 9/8 2024 fremgår bl.a.:

"00.05 ja lige ja
00.13 ja hej det burde du snakke med min [barn] for tryk forsikring
00.15 ja der er så at jeg ringede - om cirka fem minutter på det jeg lige - - kører og jeg ved ikke om om
00.30 ved du hvad jeg ringer til dig om om fem til ti minutter skal vi ikke aftale det
00.33 det er en aftale tak skal du have
00.34 super
00.35 hej"

Af selskabets telefonnotat af 9/8 2024 fremgår bl.a.:

"tilføjet dækning på indbo: Udv. C (ny)
Ny pris: 2.480, -"

Af selskabets telefonnotat af 13/8 2024 fremgår bl.a.:

"Talt med fru ... De har fået stjålet cyklen på nedenstående link:

...

Det er EU versionen og derfor afviser jeg kravet for cyklen.

Hun oplyser hun i forbindelse med tegning at udvidet cykeldækning er blevet lovet dækning for cyklen og derfor skriver jeg mail til tidligere kollega og chef, får dem til at lytte kaldet. Afventer svar."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting, der hører til en privat boligs normale udstyr.

Herudover omfatter forsikringen også:

...

- Cykler og el-cykler med maks. Hastighed på 25 km/t. ...

...

Forsikringen omfatter ikke:

...

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

105104

- Motordrevne køretøjer, påhængsvogne samt dele og tilbehør hertil. Dæk, fælge, tagbokse og autostole er dog omfattet, hvis du ikke længere har et køretøj, hvor de kan anvendes

...

Ved **motordrevet køretøj** og påhængsvogne forstås:

- Køretøjer omfattet af færdselsloven, herunder knallerter, choppers, speed pedelecs og ATV'er.
- Personal transporters, herunder pocket bikes.
- Campingvogne, teltvogne, påhængsvogne og trailere."

Sekretariatet har gennemlyttet lydfiler med telefonsamtaler mellem klageren og selskabet.

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede indboforsikring pr. 1/7 2024. Den 9/8 2024 tilkøbte klageren via telefon-tilvalgsdækningen Udvidet Cykel – Nydelsdækning. Den 13/8 2025 anmeldte klageren, at hendes Engwe EP 2 pro e-bike 250w var stjålet. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at en Engwe EP 2 er at betragte som et motordrevet køretøj, da den maksimale hastighed overstiger 25 km/t. Klageren er utilfreds med selskabets rådgivning, med selskabets sagsbehandling og behandling af bevismateriale.

Klageren har anført, at selskabet har givet hende en berettiget forventning om, at elcyklen var dækket af indboforsikringen, og at hun "ved telefonisk henvendelse den 09.08.2024 fik oplyst af en medarbejder, at netop denne type elcykel var dækket af min indboforsikring. Der blev fra forsikringsselskabets side ikke stillet uddybende spørgsmål om cyklens type, hastighed eller øvrige specifikationer. På intet tidspunkt blev det nævnt, at cyklen eventuelt kunne være omfattet af reglerne om motordrevne køretøjer. Jeg oplyste tydeligt både mærke og type på elcyklen. Da cyklens værdi er relativt høj, ønskede jeg at være på den sikre side og tegnede derfor en Udvidet Cykeldækning. Jeg fik imidlertid oplyst af forsikringsselskabets medarbejder, at dette ikke var nødvendigt, da cyklen allerede var dækket af indboforsikringen. Jeg har aldrig gjort gældende, at jeg blev lovet dækning som følge af den udvidede cykeldækning, min klage vedrører den mangelfulde og fejlagtige rådgivning i forbindelse med valg af korrekt forsikring". Klageren har anført, at lydfilen med telefonsamtalen den 9/8 2024 – som udgjorde det væsentligste bevis i sagen – stadig eksisterede, da hun søgte om aktindsigt den 13/8 2025, men at selskabet sidenhen har slettet den. En af selskabets medarbejdere kunne den 13/8 2025 se, at opkaldet

Ankenævnet for Forsikring

13.

105104

den 9/8 2024 var registreret, og at lydfilen var tilgængelig 1 år og fire dage efter optagelsen. Klageren har anført, at hun den 24/9 2025 fik oplyst, at en leder havde gennemlyttet lydfilen. Lydfilen var dermed også tilgængelig på dette tidspunkt.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at hun er blevet fejlrådgivet. Selskabet har anført, at selskabet alene kan skaffe en transskribering af den indgående samtale den 9/8 2024, hvor selskabet tilbød at ringe tilbage til klageren. Den efterfølgende samtale blev ifølge selskabet ikke optaget. Selskabet har tillige anført, at det alene fremgår af selskabets notat fra den udgående samtale, at forsikringen fik tilføjet udvidet cykeldækning. Selskabet kan ikke bekræfte, at cyklens mærke og model har været drøftet.

Det fremgår af selskabets transskription af telefonsamtale af 9/8 2024, at "00.05: ja lige ja. 00.13: ja hej det burde du snakke med min [barn] for tryk forsikring. 00.15: ja der er så at jeg ringede - om cirka fem minutter på det jeg lige - - kører og jeg ved ikke om, om. 00.30: ved du hvad jeg ringer til dig om om fem til ti minutter skal vi ikke aftale det. 00.33: det er en aftale tak skal du have. 00.34: super. 00.35 hej"

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 9/8 2024, at "tilføjet dækning på indbo: Udv. C (ny). Ny pris: 2.480, -".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 13/8 2025, at "Talt med fru ... De har fået stjålet cyklen på nedenstående link: ... Det er EU versionen og derfor afviser jeg kravet for cyklen. Hun oplyser hun i forbindelse med tegning at udvidet cykeldækning er blevet lovet dækning for cyklen og derfor skriver jeg mail til tidligere kollega og chef, får dem til at lytte kaldet. Afventer svar".

Det fremgår af lydfil med telefonsamtale af 13/8 2025, at klageren oplyser, at hun ringede til selskabet, inden hun købte cyklen for at være sikker på, at den var forsikret. Klageren oplyser, at medarbejderen den 9/8 2024 ikke nævnte noget om en kilometergrænse på 25 km/t., eller at

der var en dansk- eller EU-version af cyklen. Medarbejderen hentydede ikke til, at der kunne være undtagelser i dækningen. Klageren oplyser, at hun i samtalen den 9/8 2024 oplyste, at der var tale om en "elcykel", og at medarbejderen hertil svarede "Er du sikker? For så indgår den i indbo". Klageren oplyser, at hun sagde til medarbejderen, at cyklen var "en Engwe". Det fremgår af telefonsamtalen, at medarbejderen kan se, at klageren har haft talt med selskabet den 9/8 2024. Medarbejderen oplyser, at "jeg kan se du har haft talt med hende her". Medarbejderen oplyser, at han kan få sin chef til at aflytte "kaldet".

Nævnet bemærker, det er klageren, der skal bevise, at hun har krav på dækning i videre omfang, end det der følger af aftalegrundlaget, herunder at selskabets information/rådgivning har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet ifalder et erstatningsansvar efter dansk ret.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets rådgivning den 9/8 2024 har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at nævnet på erstatningsretligt grundlag kan pålægge selskabet at yde forsikringsdækning for klagerens Engwe EP 2 pro e-bike 250w.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at telefonsamtalen den 9/8 2024 var et udgående opkald, at udgående telefonopkald ifølge selskabet ikke bliver optaget og at det ikke fremgår af telefonnotatet, hvad parterne i øvrigt talte om.

Nævnet bemærker, at det – hvis der blev talt om elcykel i telefonsamtalen den 8/9 2024 – havde været ønskeligt, at forsikringsrådgiveren havde spurgt nærmere ind til elcyklen, idet selskabet som den professionelle part bør være bekendt med, at der findes elcykler, som ikke er dækket af indboforsikringen på grund af deres hastighed.

Nævnet bemærker, at databeskyttelsesloven, databeskyttelsesforordningen og lov om finansiel virksomhed regulerer klagerens ret til indsigt i personlige oplysninger hos forsikringsselskabet.

Ankenævnet for Forsikring

15.

105104

Det er Datatilsynet og Finanstilsynet, der fører tilsyn med, at disse lovgivninger overholdes. Hvis klageren er utilfreds med omfanget af de oplysninger, som selskabet har fremlagt, kan klageren kontakte Datatilsynet.

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.



Henrik Twilhøj