

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. august 2026 blev i sag nr. 105349:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Eir Försäkring AB v/ABCforsikring ApS
Knabrostræde 6, 3. sal
1210 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 7/2 2026 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen
Den 07/11-2025 blev min cykel stjålet fra cykelparkeringen ved [storcenter]

Cyklen blev parkeret omkring kl. 15.00 og var væk, da jeg opdagede tyveriet samme dag kl. 20.00. Tyveriet blev efterfølgende anmeldt til ... Politi.

Den stjålne cykel er af mærket ..., farven ..., stelnummer ..., og cyklens anskaffelsespris var 6.390 kr. Cyklen var forsikret på tidspunktet for tyveriet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at forsikringsselskabet anerkender dækning for det anmeldte cykeltyveri og udbetaler erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne for den stjålne cykel."

Selskabet har den 3/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet modtager den 18. november 2025 en anmeldelse fra klager, hvor det fremgår, at klagers cykel er blevet stjålet ved [storcenters] cykelparkering sammen med en hel masse andre cykler. Klager har ved den skriftlige anmeldelse oplyst, at skadedatoen er den 18. november 2025 – altså samme dag som anmeldelsen til selskabet. Ingen dokumentation ses at være vedhæftet ved anmeldelse. Se vedlagte bilag 1.

Det bemærkes allerede af selskabet ved anmeldelsen, at dette nu er 4. skade, klager anmelder på sin Indboforsikring indenfor 2 måneder. De øvrige 3 skader er på tidspunktet for anmeldelsen af cykeltyveriet afsluttet uden udbetaling.

I forbindelse med anmeldelsen, sender selskabet den 19. november 2025 en mail til klager, og beder om en række dokumentation i forbindelse med anmeldelsen. Dette inkluderer både købskvittering, låsebevis, billede af cyklen samt journalnummer fra politiet. Selskabets skriftlige korrespondance med klager fremgår af bilag 2 og vil løbende blive henvist til i efterfølgende gennemgang af sagsforløbet. Førnævnte mail ses ligeledes vedlagt i bilag 2 på side 15.

Selskabet modtager den 19. november 2025 en mail fra klager indeholdende følgende dokumentation (se bilag 3):

- Billede af cyklen.
- Kvittering uden navn på køber.
- Billede af stedet hvor cyklen skulle være stjålet fra.
- Anmeldelseskvittering fra politiet.

Selskabet bemærker at det af anmeldelsen til politiet fremgår at tyveriet skulle være sket den 7. november 2025, og ikke den 18. november 2025, som ellers oplyst til selskabet ved skriftlig anmeldelse. Klager oplyser efterfølgende til selskabet, at tyveriet rettelig skulle være sket den 7. november 2025, som oplyst til politiet. Selskabet er ikke sikre på, hvorfor tyveriet først anmeldes til både politiet og selskabet 11 dage efter tyveriet skulle være sket.

Af den fremsendte købskvittering fremgår ikke navn på køber, og retmæssige ejerskab af cyklen ses derfor ikke dokumenteret. Ligeledes ses det efterspurgte låsebevis ikke at være medsendt.

Den 21. november 2025 efterspørger selskabet derfor yderligere dokumentation i form af blandt andet kontoudtog for betalingen, så ejerskab kan dokumenteres, ligesom låsebeviset igen efterspørges. Denne mail ses på side 14 i bilag 2.

Klager besvarer den 22. november 2025 mailen og oplyser at cyklen blev betalt kontant, så derfor foreligger der ikke dokumentation på betalingen.

Selskabet modtager fortsat ikke det efterspurgte låsebevis, men klager oplyst i stedet følgende: *'Den lås, der var monteret på cyklen, var den originale lås, som fulgte med ved købet. Låsen og låsenummeret fremgår også af kvitteringen. Cykelsælgeren oplyste mig om, at det er en forsikringsgodkendt lås.'*

Ovenstående ses ligeledes i korrespondancen på side 13 i bilag 2.

Selskabet er ikke sikre på, hvorfor klager ikke indsender det efterspurgte låsebevis, men alene indsender et låsenummer.

Selskabet oplyser herefter klager pr. mail den 25. november 2025, at den fremsendte kvittering ikke dokumenterer ejerskab af cyklen. Se side 12 i bilag 2. Ligeledes fastholdes kravet til at selve låsebevis fremsendes. Eftersom det oplyste stelnummer på cyklen ikke ses registreret i politiets register over stjålne cykler, beder selskabet ligeledes klager indsende en kopi af selve anmeldelsen til politiet, hvor det fremgår hvilket stelnummer der er oplyst ved anmeldelse til politiet.

Klager besvarer forespørgslen den 25. november 2025, hvor han oplyser følgende:

'Hermed vedhæfter jeg en kopi af politianmeldelsen (se vedhæftede fil). Udover dette har jeg ikke yderligere relevante dokumenter. Hvis du afviser skadedækningen, vil jeg indsende en klage til Ankestyrelsen.' Se side 11 i bilag 2.

Selskabet oplyser pr. mail den 26. november 2025 til klager, at klager skal kunne dokumentere retmæssige ejerskab, ligesom at klager skal kunne dokumentere, at cyklen har været låst med en lås godkendt af Varefakta, hvilket vil fremgå af låsebeviset. Klager oplyses ydermere, at hvis ikke ovenstående kan dokumenteres, vurderes dækningen på baggrund af det hidtil modsatte. Se side 10 i bilag 2.

Der foregår herefter yderligere skriftlig korrespondance, hvor selskabet flere gange fastholder kravet til dokumentation. Se side 7-9 i bilag 2.

Selskabet ringer til klager den 28. november 2025 og forklarer, at selskabet fortsat mangler dokumentation for ejerskab i form af hævnning af kontanterne der brugt til købet af cyklen, samt selve låsebeviset.

Klager ringer tilbage til selskabet senere samme dag med oplysninger.

Følgende notat er journaliseret som opfølgning på samtalen den 28. november 2025 kl. 11:21:

'Oplyser hr FT, at ud fra den modtagne kvittering fremgår der ikke låsebevisnummer, hvor vi kan se hvilken lås der er påsat på cyklen. Derudover har vi forsat ikke modtaget dokumentation om ejerskab på cyklen. Hr FT oplyser at de er 5 i husstanden, som har haft 1.000 kr. liggende og der ikke er hævet kontanter til købet for cyklen. Jeg får ikke spurgt ind til, hvor de 1.000 kr. kommer fra, da hr FT er utilfreds med at vi spørger ind til ejerskab. Jeg oplyser hr FT, at jeg sender en mail ang. opfølgning af skade ift. hvad vi fortsat mangler for at kunne behandle sagen. Afv. svar fra hr FT.'

Ved ovenstående skal 'hr FT' forstås som Hr. forsikringstager.

Selskabet modtager den 3. december 2025 en mail fra klager, hvor der nu ses et låsebevis vedhæftet, samtidig med at købskvitteringen er medsendt på ny – nu med navn og adressepåført øverst.

Selskaber undrer sig over, hvorfor der pludselig modtages både kvittering med navn og et låsebevis, til trods for flere forudgående henvendelser. Sagen tages på den baggrund samt klagers generelle skadehistorik på indboforsikringen ud til yderligere gennemgang, ligesom dokumentationskravet for hele sagen skærpes.

...

Dokumentation ses i korrespondancen i bilag 2 på side 3-6.

...

Sammenlignes de to kvitteringer, ses det tydeligt, at der er tale om samme kvittering, hvor der blot efterfølgende er tilføjet yderligere oplysninger:

...

Selskabet beder den 3. december 2025 klager redegøre for, hvem der har påført navn og adresse på kvitteringen, ligesom klager bedes redegøre for hvornår låsebeviset er blevet udleveret. Dette ses på side 2 i bilag 2.

I stedet for at besvare spørgsmålene, oplyser klager at alle relevante dokumenter ligger hos butikken, samt at han ikke har yderligere oplysninger om ændringerne på kvitteringerne eller udstedelsen af låsebeviset.

Det er selskabets vurdering, at den senest indsendte kvittering med påførte oplysninger ikke kan tillægges en dokumentationsmæssig værdi, eftersom der efter skaden og efter længere korrespondance med klageren om dokumentationskravet, er påført oplysninger på kvitteringen. Ligeledes undrer det os, hvorfor klager først efter mange forespørgsler indsender et låsebevis. Vi er ikke overbevist om, at låsebeviset rettelig er udleveret ved køb af cyklen.

Eftersom klager ikke ønsker at bidrage til udredningen af ovenstående, sender selskabet den 4. december 2025 afgørelsen til klager på baggrund af det hidtil modtaget. Selskabet afviser at dække det anmeldte cykeltyveri, da selskabet ikke finder, at klager har sandsynliggjort en dækningsberettiget skade, og ikke kan dokumentere retmæssige ejerskab eller retmæssige låsebevis udleveret ved køb af cyklen. Se bilag 4.

Almindelige forsikringsretslige principper samt forsikringsvilkårene

Det følger af almindelige forsikringsretslige principper, at det påhviler kravstilleren at sandsynliggøre, at denne har været udsat for en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, samt rigtigheden heraf. Det samme gælder i forhold til det fremsatte krav, samt størrelsen heraf.

Ligeledes følger det af Forsikringsaftalelovens § 22, at *'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.'*

Der fremgår følgende af pkt. 10 i forsikringsvilkårene for indboforsikringen indbo 2024-1: *'Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, vi mener, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.'*

Forsikringsvilkårene ses vedhæftet i bilag 5.

Det er derfor ikke klager, der vurderer hvilke oplysninger, der er relevante for selskabet i vurderingen af skadesagen, men selskabet selv.

Der fremgår ydermere af samme punkt i vilkårene følgende om dokumentationskrav:

'Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.'

Klager skal udover at kunne dokumentere hvornår tingene er købt og til hvilken pris og dokumentere, at de pågældende genstande retmæssigt tilhører klager, hvilket følger af almindelige forsikringsretslige principper. At klager har genstanden i sin besiddelse, dokumenterer ikke retmæssigt ejerskab.

Selskabet må i den forbindelse henvise til, at klager på tidspunktet for købet af cyklen den 20. oktober 2025 allerede var bekendt med, at retmæssige ejerskab skal dokumenteres, eftersom klager

af selskabet er informeret om dette pr. mail den 7. oktober 2025 i forbindelse med behandlingen af en anden skadesag på Indboforsikringen. En skadesag der i øvrigt for nuværende ligeledes behandles af nævnet under sagsnummer ... Det undrer derfor selskabet, at klager ikke ved købet af cyklen har sikret sig den nødvendige dokumentation.

For cykler gælder ved tyveri, at cyklen skal være låst med en godkendt lås, hvilket fremgår af forsikringsvilkårenes pkt. 4.A.4.H. Det er kravstilleren der skal løfte bevisbyrden herfor.

Af vilkårenes ordforklaring fremgår, at der ved godkendt lås forstås låse, der er godkendt af Varefakta, samt at det fremgår af låsebeviset, om låsen er godkendt af Varefakta. Et låsenummer vil derfor ikke være tilstrækkelig dokumentation for at cyklen rettelig har været låst med en Varefakta-godkendt lås.

Efter en fornyet gennemgang af sagen i forbindelse med anlæggelsen for nævnet, finder selskabet ikke anledning til at ændre afgørelsen, og fastholder derved, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at klager er berettiget til en erstatning.

Selskabet har i vurderingen lagt vægt på følgende:

- Klager kan ikke dokumentere retmæssige ejerskab af cyklen.
- Klager kan ikke dokumentere betalingen af cyklen.
- Den efterfølgende tilrettede kvittering kan henset til tilføjelserne heri ikke tillægges en dokumentationsmæssig værdi.
- På trods af flere forespørgsler modtages det efterspurgte låsebevis ikke.
- Klager kan ikke redegøre for hvornår det senere indsendte låsebevis er udleveret.
- Det ses ikke redegjort for, hvorfor selskabet efter flere forespørgsler pludselig modtager kvittering med påført navn på køber og et låsebevis.

Det er vores vurdering, at sagen er behandlet korrekt på baggrund af forsikringens vilkår og generelle praksis på området for indboforsikringen. Vi fastholder derfor, at klager ikke har løftet bevisbyrden for at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klageren har i meddelelse af 7/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis bemærkes, at selskabet i sin redegørelse lægger vægt på, at jeg inden for en periode på ca. to måneder har anmeldt flere skader på min indboforsikring. Dette forhold er uden enhver relevans for vurderingen af den konkrete skade. Der eksisterer hverken i forsikringsaftalen, i forsikringsbetingelserne eller i forsikringsaftaleloven nogen bestemmelse, der begrænser en forsikringstagers adgang til at anmelde flere skader inden for en given periode. Skader opstår uforudsigeligt, og en forsikringstager har naturligvis ingen indflydelse på, hvornår et tyveri eller anden skade indtræffer. Selskabets henvisning hertil fremstår derfor som et forsøg på at skabe mistanke uden faktisk eller juridisk grundlag. Det skal endvidere fremhæves, at selskabet har modtaget den dokumentation, der er relevant for sagens behandling, herunder foto af cyklen, købskvittering, politianmeldelse samt efterfølgende låsebevis. Når selskabet selv anmoder om yderligere dokumentation under sagens behandling, og denne dokumentation fremsendes, kan selskabet ikke efterfølgende afvise kravet med henvisning til, at dokumentationen ikke blev fremsendt i første omgang. En sådan fremgangsmåde er i strid med almindelige principper for loyal og saglig sagsbehandling. For så vidt angår forskellen mellem anmeldelsesdatoen til politiet og anmeldelsesdatoen til selskabet, bemærkes, at dette forhold ikke har nogen betydning for selve skaden eller for

spørgsmålet om dækning. Der fremgår ingen bestemmelse i forsikringsbetingelserne, der stiller krav om, at en anmeldelse skal ske inden for et bestemt antal dage for at være dækningsberettiget. I praksis vil anmeldelse ofte ske nogle dage efter hændelsen, da de fleste mennesker har arbejde og daglige forpligtelser. En sådan tidsmæssig forskel kan derfor ikke danne grundlag for at afvise et erstatningskrav. Vedrørende betalingen af cyklen skal det understreges, at betalingsformen – hvad enten der er tale om kontant betaling, betaling med betalingskort eller bankoverførsel – ikke har nogen betydning for vurderingen af skaden eller for retten til erstatning. Kontanter er et lovligt betalingsmiddel udstedt af danske myndigheder, og en betaling foretaget kontant kan derfor ikke i sig selv bruges som grundlag for at betvivle et køb eller afvise et forsikringskrav. Hvis kontant betaling i sig selv skulle anses som utilstrækkelig dokumentation, ville det i realiteten indebære en indirekte afvisning af et lovligt betalingsmiddel, hvilket ikke har støtte i hverken lovgivning eller forsikringsvilkår. Vedrørende kvitteringen skal det præciseres, at navnet ikke fremgik af den første kopi, der blev fremsendt. Dette skyldes, at selskabets sagsbehandler efterfølgende anmodede mig om at fremsende låsebevis. For at kunne fremskaffe dette var jeg nødt til at kontakte cykelforretningen, hvor cyklen blev købt. I den forbindelse blev købskvitteringen fremvist for forretningen, hvorefter forretningen – som led i udstedelsen af låsebeviset – påførte mit navn og min adresse på kvitteringen. Dette er en almindelig administrativ praksis fra forretningens side og ændrer ikke på kvitteringens gyldighed eller på det forhold, at cyklen er købt hos den pågældende forhandler. Det skal desuden understreges, at dette er første gang, jeg anmelder et cykeltyveri. Jeg var derfor ikke bekendt med alle procedurer og dokumentationskrav på forhånd. Eventuelle forsinkelser i fremsendelsen af enkelte dokumenter skyldes alene, at dokumentationen først skulle indhentes hos tredjemand, herunder cykelforretningen. En sådan praktisk forsinkelse kan ikke i sig selv danne grundlag for at tilsidesætte et i øvrigt reelt og berettiget erstatningskrav. Det følger af forsikringsaftalelovens § 22, at forsikringstageren skal give selskabet de oplysninger, som er tilgængelige og relevante for vurderingen af sagen. Dette er også sket i nærværende sag. Selskabet kan ikke stille urimelige eller uforholdsmæssige krav til dokumentation, særligt når den relevante dokumentation faktisk er fremsendt. På denne baggrund fremstår selskabets afgørelse som ubegrundet og ude af proportion med sagens faktiske omstændigheder. Jeg har loyalt medvirket til sagens oplysning og fremsendt de dokumenter, som selskabet har anmodet om. Der foreligger derfor ikke noget sagligt grundlag for at afvise dækning. Det gøres derfor gældende, at den anmeldte skade er dækningsberettiget i henhold til indboforsikringens vilkår, og at selskabet er forpligtet til at yde erstatning for det anmeldte cykeltyveri. Jeg skal derfor anmode Ankenævnet for Forsikring om at tilsidesætte selskabets afgørelse og pålægge selskabet at anerkende skaden som dækningsberettiget samt udbetale erstatning i overensstemmelse med forsikringsaftalen."

Selskabet har i brev af 27/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Det bemærkes i klagers skriv til nævnet, at klager mener, at selskabet har modtaget den dokumentation, der er relevant for sagens behandling. Igen må selskabet understrege, at det ikke er klager der vurderer, hvilken dokumentation og oplysninger der er relevant i forhold til vurderingen af en forsikringsbegivenhed. Dette underbygges af pkt. 10 i forsikringsvilkårene, som ses vedhæftet og redegjort for i selskabets besvarelse til nævnet af 3. marts 2026. Af punktet fremgår følgende:

'Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, vi mener, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.'

Det er således selskabet der vurderer hvilke oplysninger, der er relevante for vurdering af det fremsatte erstatningskrav. Dette underbygges af Forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1, som ligeledes ses redegjort for i selskabets tidligere bemærkninger til nævnet, ligesom dette redegøres for Kar-

novs note til loven (note nr. 84), hvor der ligeledes henvises til en af nævnet tidligere afsagt kendelse 77.142, hvor klager nægtede at følge selskabets anvisninger. Her henviste nævnet til, at klager skulle give selskabet de nødvendige oplysninger til bedømmelse af forsikringsbegivenheden. Selskabet fik medhold i deres afvisning. Ligeledes følger det af almindelige forsikringsretslige principper, at klager skal kunne sandsynliggøre og dokumentere retmæssige ejerskab. At klager er i besiddelse af et billede af en cykel, dokumenterer hverken at der er tale om pågældende cykel med pågældende stelnummer, eller i øvrigt retmæssige ejerskab. Igen må vi henset til en række af klagers øvrige skader behandlet af selskabet og som for nuværende ligeledes behandles af nævnet under sagsnummer ... henvise til, at klager allerede inden cyklen skulle være stjålet, er orienteret af selskabet om, at retmæssige ejerskab skal kunne dokumenteres, når der fremsættes et krav mod forsikringen. Klager gør gældende, at det af forsikringsvilkårene ikke fremgår et krav om at en anmeldelse skal ske indenfor et bestemt antal dage efter hændelse. Selskabet må i den forbindelse

henvise til pkt. 3 i forsikringsvilkårene (se bilag 1), hvor følgende fremgår:

'Såfremt du bliver udsat for en skade eller tyveri, skal du hurtigst muligt anmelde skaden til os.'

Derudover fremgår af samme pkt:

'Tyveri, hærværk, røveri og overfald skal straks anmeldes til politiet i det land, hvor skaden er sket.'

Definitionen af 'straks' er jf. den danske ordbog: *'i (næsten) samme øjeblik eller umiddelbart efter; uden mindste ophold.'* (se bilag 2).

Det bemærkes, at klager fortsat ikke redegør for, hvorfor tyveriet først anmeldes til politiet 11 dage efter det skulle være sket, og ikke anmeldes straks til politiet, som forsikringsvilkårene foreskriver. Dette henset til, at det er muligt hurtigt og enkelt at anmeldelse et tyveri til politiet enten telefonisk eller via politiets hjemmeside. Klager skriver selv, at en anmeldelse i praksis først vil ske nogle dage efter hændelse, da de fleste mennesker har arbejde og daglige forpligtelser. Dette forklarer dog fortsat ikke hvorfor der går mere end blot nogle dage før klager anmelder hændelsen.

Klager gør i sit skriv til nævnet gældende, at kontanter er et lovligt betalingsmiddel udstedt af danske myndighed, og at en kontant betaling derfor i sig selv ikke kan føre til en afvisning. At kontanter er en godkendt betalingsform, har ingen relevans for den pågældende sag. Men eftersom klager ikke kan dokumentere, at klager retmæssigt har foretaget den kontante betaling og ikke kan dokumentere ejerskab over kontanterne, bevirker det, at klager ikke kan dokumentere retmæssige ejerskab af cyklen. At klager har betalt kontant, fritager ikke klager for at løfte bevisbyrden for, at klager er retmæssige ejer af den pågældende cykel, og dermed at klager retmæssigt har betalt de pågældende kontanter.

Det skal i øvrigt bemærkes, at selskabets afgørelse er truffet på baggrund af en samlet vurdering af sagen og dennes omstændigheder og forhold, og at ingen af omstændighederne eller forholdene derfor står alene. Klager argumenterer for, at de enkelte omstændigheder i sig selv ikke kan stå alene som begrundelse for selskabets vurdering. Selskabet har ikke truffet afgørelse på baggrund af én enkelt omstændighed i sagen, men på baggrund af en samlet vurdering af alle sagens omstændigheder.

I forhold til det manglende navn på køber på kvitteringen, gør klager gældende, at navnet ikke fremgik, fordi selskabet efterfølgende anmodede om at få tilsendt låsebeviset. Vi forstår ikke hvilken relevans låsebeviset har i forhold til det faktum, at navnet ikke står på kvitteringen, eller i øvrigt hvilken relevans det har fået det manglende navn på kvitteringen, at selskabet anmoder om låsebevis. Det skal i den forbindelse oplyses, at selskaber anmoder om både købskvitteringen og lå-

sebeviset på én og samme tid (se bilag 3), og der er således ikke tale om, at selskabet efterfølgende anmoder om låsebeviset som klager ellers gør gældende.

Det undrer selskabet, at klager først i forbindelse med sagens forelæggelse for nævnet oplyser, at det er butikken der efterfølgende har påført navn og adresse på købskvitteringen, og at klager ikke blot har oplyst dette til selskabet, da selskabet efterspurgte oplysninger herom pr. mail den 3. december 2025. Her ønskede klager ikke at svare på spørgsmålet (se bilag 4).

Klager skriver i øvrigt, at han efter selskabets anmodning fremskaffede låsebeviset fra cykelforretningen. Selskabet har i forbindelse med sagen været i telefonisk kontakt med indehaveren af cykelforretningen, som oplyser, at der ved køb af en cykel i forretningen ikke noteres eller registreres i deres systemer, hvem der køber en pågældende cykel, ligesom betalingen ikke kan spores til en bestemt person i forretningens kassesystem, når der betales kontant. Derfor undrer det selskabet, at der efterfølgende kan påføres et navn og udstedes et låsebevis, som ikke kan henføres til en dokumenteret registrering eller transaktion foretaget i cykelforretningen. Det bemærkes, at låsebeviset er dateret tilbage i tid til den 20.10.2025, hvor købet skulle være foretaget.

Cykelforretningen oplyser ydermere, at de altid udsteder og udleverer låsebeviset sammen med købskvitteringen ved køb af cyklen og dermed samme dag som cyklen købes. Vi kan derfor ikke forstå, hvordan klager efterfølgende har fået udstedt låsebeviset, eller i øvrigt at det skulle være forretningens almindelige administrative praksis, eftersom dette modstrider forklaringen fra cykelforretningen.

At klager gør gældende ikke at være kende til dokumentationskrav på forsikringen, fritager ikke klager fra at løfte bevisbyrden for sit krav eller at dokumentere dette. Selskabet må i den forbindelse henvise til, at det af forsikringsvilkårene fremgår, at klager skal dokumentere hvordan genstanden er købt og til hvilken pris, ligesom det følger af almindelige forsikringsretslige principper, at klager skal kunne dokumentere retmæssige ejerskab. Derudover fremgår det af forsikringsvilkårenes pkt. 4.4.H, at en cykel ved tyveri skal være låst med en godkendt lås, hvilket påhviler kravstilleren at dokumentere var tilfældet ved tyveriet. Ligesom vilkårenes ordforklaring redegør for, at det vil fremgå af låsebeviset, om låsen er godkendt.

Klager gør gældende, at en forsinkelse i fremsendelsen af enkelte dokumenter skyldes, at disse først skulle indhentes, og at dette ikke kan danne grundlag for en afvisning. Selskabet må i den forbindelse påpege, at der er både væsentlige uoverensstemmelser og efterfølgende tilføjelser i det fremsendte materiale, herunder at låsebeviset er udarbejdet efter tyveriet, selvom cykelhandleren oplyser, at låsebeviset altid udstedet og udleveres ved købet, samt at der på købskvitteringen er tilført et navn, som ikke fremgik af den originale udstedelse. På baggrund af ovenstående, kan selskabet ikke tillægge hverken det efterfølgende udarbejdet låsebevis eller den redigerede købskvittering en dokumentationsmæssig værdi. Dette også henset til, at oplysningerne om hverken det udstedte låsebevis eller navn på køber kan dokumenteres gennem registreringer i butikken.

I har tidligere afgjort sager med samme problemstillinger

Nævnet har tidligere behandlet og vurderet sager, hvor samme problematikker er behandlet og taget stilling til af nævnet.

Vi henviser til kendelse 104.116 hvor selskabet afviste at imødekomme en erstatning af en række genstande, hvor klagers navn ikke fremgik af købskvitteringen og klager ikke kunne dokumentere

retmæssige ejerskab eller i øvrigt betaling af genstandene. Nævnet fandt, at klager ikke havde dokumenteret, at klager var retmæssige ejer af de anmeldte genstande.

I kendelse 104.458 afviste selskabet i forbindelse med anmeldt tyveri at imødekomme en erstatning, da klager ikke havde løftet bevisbyrden for sit krav, og at dokumenter var oprettet efter tyveriet skulle være sket. Derudover var købene ikke registreret hos butikken, ligesom klager ikke kunne fremlægge dokumentation for kontanthævningerne. Nævnet fandt, at klager ikke havde løftet bevisbyrden for, at klager var berettiget til en erstatning af det fremsatte krav.

I kendelse 100.640 afviste selskabet at imødekomme dækning af et anmeldt cykelt tyveri. Den fremsendte købsaftale var udfærdiget efter tyveriet skulle være sket, ligesom klager ikke kunne dokumentere det betalte kontantbeløb. Nævnet fandt at klager ikke havde løftet bevisbyrden for, at klager rettelig ejede cyklen samt at klager ikke kunne dokumentere den kontante betaling. Derudover lagde nævnet vægt på, at købsdokumentationen var udfærdiget efter tyveriet.

Afgørelsen fastholdes

Efter en samlet vurdering af alle forhold i den anmeldte skadesag, mener vi ikke at klager har løftet bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, samt at klager ikke på tilstrækkelig vis opfylder vilkårene på forsikringen.

Det er vores vurdering, at sagen er behandlet på baggrund af forsikringens vilkår og generelle praksis på området for en indboforsikring. Vi fastholder derfor, at klager ikke har løftet bevisbyrden for at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Derudover finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at cyklen på tidspunktet for det anmeldte tyveri var låst med en godkendt lås. Dette henset til, at det fremsendte låsebevis er udfærdiget efter tyveriet skulle være sket. Derudover ses klager ikke at have løftet bevisbyrden for retmæssige ejerskab. Her lægges vægt på, at det af den oprindelige købskvittering ikke fremgår navn på køber, ligesom klager ikke kan dokumentere betalingen. Klagers navn ses at være påført kvitteringen efter tyveriet skulle være sket."

Klageren har i meddelelse af 28/4 2026 bl.a. anført:

"Indledningsvis bemærkes, at jeg har fremlagt den dokumentation, som har været tilgængelig for mig, herunder købskvittering, billedmateriale samt låsebevis. Jeg bestrider fortsat, at denne dokumentation samlet set skulle være uden bevismæssig værdi. Det forhold, at betalingen er sket kontant, kan ikke i sig selv føre til en afvisning, idet kontant betaling er en lovlig og almindeligt anerkendt betalingsform. Jeg er efterfølgende blevet oplyst om, at forsikringsselskabet har været i kontakt med cykelforretningen. I den forbindelse har indehaveren bekræftet, at cyklen er købt i forretningen, samt at den anvendte lås er godkendt i overensstemmelse med forsikringsselskabets krav. Disse oplysninger understøtter væsentligt både mit ejerskab og det forhold, at forsikringsbetingelserne vedrørende aflåsning var opfyldt på tidspunktet for tyveriet. For så vidt angår købskvitteringen skal jeg præcisere, at der ikke er tale om en ny eller ændret kvittering. Den fremlagte kvittering er den samme som oprindeligt udstedt i forbindelse med købet. Den eneste efterfølgende tilføjelse består i, at mit navn og adresse er blevet påført. Dette skete i forbindelse med, at jeg kontaktede cykelforretningen for at fremskaffe låsebeviset, og efter anmodning fra forsikringsselskabet. Der er således ikke ændret i de oprindelige oplysninger vedrørende købet, herunder dato, pris eller genstand. Vedrørende låsebeviset bemærkes, at dette er fremskaffet efter selskabets anmodning og i god tro. At cykelforretningen har bekræftet både køb og låsens godken-

Ankenævnet for Forsikring

10.

105349

delse, må efter min opfattelse tillægges betydelig bevismæssig vægt. I relation til tidspunktet for anmeldelse til politiet skal jeg anføre, at anmeldelsen er foretaget inden for en rimelig og almindeligt accepteret tidsramme. En eventuel kortere forsinkelse skyldes almindelige praktiske forhold i en travl hverdag med arbejde og daglige forpligtelser. Anmeldelsen er sket inden for ca. 14 dage over for både politi og forsikringsselskab, hvilket må anses for en relativt kort periode og ikke kan sammenlignes med væsentligt længere forsinkelser på flere måneder. Det bestrides derfor, at dette forhold i sig selv kan begrunde en afvisning af kravet, særligt henset til at der ikke er påvist nogen konkret skade eller forringelse af selskabets mulighed for at behandle sagen. Samlet set gøres det gældende, at jeg i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort såvel ejerskab som hændelsesforløb, og at de supplerende oplysninger fra cykelforretningen yderligere understøtter dette. På denne baggrund jeg anmode Ankenævnet om at tilsidesætte selskabets afgørelse og give mig medhold i mit erstatningskrav."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets brev af 18/11 2025 fremgår bl.a.:

"Kvittering for anmeldelse til politiet

Politiet har modtaget en anmeldelse, hvor det fremgår, at du er forurettet eller anmelder i sagen.

Anmeldelsen er registreret med følgende oplysninger:

Politiets sagsnummer ...

Anmeldelse om: Brugstyveri af cykel

Anmeldelsesdato: 18/11-2025

Begået den 07/11-2025 kl. 15.00 til 07/11-2025 kl. 20.00

Som forurettet vil du få besked fra politiet eller anklagemyndigheden, hvis sagen sluttet, eller hvis sagen sendes i retten."

Af skadesanmeldelse af 18/11 2025 fremgår bl.a.:

"Skadedato - hvis ikke denne kendes, så oplys hvornår er skaden konstateret?: 18/11/2025 00:00

Hvis skaden skete på din bopæl, beder vi dig oplyse om du bor i: Andet

Hvis andet, hvilket?: [storcenter]

Skete skaden i: Andet

Hvis andet, hvilket?: Cykel stjålet

Hvad skete der?: Min cykel blev stjålet ved [storcenter] cykel parkering sammen med en hel masse

andre cykler, da jeg var ude og shoppe.

Er der optaget politirapport?: Ja

Hvis ja, anmeldelsesdato?: 18/11 2025

Er genstanden købt brugt?: Nej

Er skaden sket i garantiperioden?: Ja

Hvis ja bedes alder oplyst: 18 dage

Var cyklen låst?: Ja

Er cyklen købt brugt?: Nej

Cyklens stelnummer: ...

Fabrikat og model: ...

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

105349

Antal gear: 7

Var gerningsstedet aflåst?: Ja

Hvis ja med hvilken type lås?: ORIGINAL LÅS"

Ankenævnet for Forsikring

12.

105349

Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og klageren fremgår bl.a.:

"Fra: [selskabet]

Sendt: 19. november 2025 17:12

...

For at vi kan behandle din skade, har vi behov for at modtage følgende dokumentation:

- Billeder af din cykel
- Kvittering på den stjålne cykel
- Låsebevis
- Journalnummer fra Politiet
- Skitse på hvor cyklen var parkeret ved [storcenter]

...

Fra: [klageren]

Sendt: 19. november 2025 21:42

...

Tak for din mail. Hermed vedhæfter jeg alle relevante dokumenter, som du har anmodet om. Se venligst den vedhæftede fil.

...

Fra: [selskabet]

Sendt: 21. november 2025 12:11

...

Mange tak for din henvendelse samt vedhæftet dokumenter.

For at vi kan vurdere den anmeldte skade, har vi brug for følgende yderligere oplysninger:

- Kontoudtog, der dokumenterer betalingen for cyklen ift. ejerskab af cyklen
- Låsebevis for cyklens lås
- Du har fremsendt et skærm billede af et foto af cyklen. Vi beder dig venligst fremsende det originale foto.
- I din anmeldelse oplyser du, at cyklen blev stjålet sammen med en hel masse andre cykler. Kan du uddybe, hvad der menes med dette?
- Du har angivet skadedatoen som den 18/11. Af den modtaget kvittering fra politiet fremgår dog datoen 07/11. Kan du oplyse årsagen til denne forskel og bekræfte, hvilken dato der er korrekt?

...

Fra: [klageren]

Sendt: 22. november 2025 10:03

...

Kontoudtog / betaling for cyklen

Cyklen blev betalt kontant ved købet, og der foreligger derfor ikke et kontoudtog. Betalingen er dokumenteret via den fremsendte kvittering.

Låsebevis

Den lås, der var monteret på cyklen, var den originale lås, som fulgte med ved købet. Låsen og låsenummeret fremgår også af kvitteringen. Cykelsælgeren oplyste mig om, at det er en forsikringsgodkendt lås.

Ankenævnet for Forsikring

13.

105349

Foto af cyklen

Det foto, jeg har fremsendt, er det eneste originale billede, jeg tog af cyklen. Det blev taget den 16. oktober, to dage før købsdatoen. Jeg har ikke andre billeder, og jeg vedhæfter derfor det samme foto igen, hvor datoen også fremgår.

Vedrørende oplysninger om tyveriet

Undskyld den tidligere uklare forklaring. Jeg mente blot, at cyklen stod parkeret sammen med mange andre cykler – ikke at de andre også blev stjålet.

Dato for skaden

Den korrekte skadedato er 07/11-2025. Den 18/11-2025 er datoen, hvor skaden blev anmeldt til forsikringen.

...

Fra: [selskabet]

Sendt: 25. november 2025 12:17

...

Tak for din henvendelse med yderligere information om din skade og billede af cyklen.

For at vi kan behandle din skade, har vi behov for at modtage yderligere:

- Den kvittering, som du har sendt til os, dokumenterer ikke ejerskabet af købet til cyklen tilhører dig. Har du mulighed for at sende os kontopostering for hævnning af din kontantbetaling for dit køb til cyklen?
- Ud fra den modtagne kvittering fremgår der et låsnr: ... Dette låsnummer er ikke et låse-bevis.

Af denne årsag bedes du fremsende låse-beviset for den lås, som er påsat på cykel, hvor vi kan se om låsen er godkendt af Varefakta.

- Kopi af din anmeldelse, som du har modtaget fra Politiet på den anmeldelse, som du har lavet.

...

Fra: [klageren]

Sendt: 25. november 2025 13:02

...

Hermed vedhæfter jeg en kopi af politianmeldelsen (se vedhæftede fil). Udover dette har jeg ikke yderligere relevante dokumenter. Hvis du afviser skadedækningen, vil jeg indsende en klage til Ankestyrelsen.

...

Fra: [selskabet]

Sendt: 26. november 2025 10:13

...

Tak for din henvendelse samt anmeldelseskvittering fra Politiet.

Vi har tidligere modtaget denne anmeldelseskvittering fra Politiet fra dig, og af denne årsag efterspurgte vi kopi af anmeldelsen, som du har modtaget fra Politiet på den anmeldelse du har lavet.

Det har vi efterspurgt, da vi ikke kan se stelnummeret på den stjålne cykel på den modtaget kvittering fra Politiet.

Det registrerede stelnummer på din kvittering er ikke registeret som stjålet i Politiets register over stjålne cykler. Derfor beder vi dig sende os en kopi af selve den anmeldelse du har lavet til politiet, så vi kan se hvilket stelnummer der er oplyst til politiet. Det er et krav på forsikringen, at tyveriet af

cyklen er anmeldt til politiet, hvilket naturligvis skal kunne bekræftes af politiet. Ønsker du ikke at fremsende ovenstående, sender vi dig naturligvis også gerne et samtykke til underskrift, hvorefter vi selv indhenter de efterspurgte oplysninger direkte hos politiet.

I forhold til låsebevis, skal du løfte bevisbyrden for, at cyklen har været låst med en forsikringsgodkendt lås. Derfor skal vi bede dig fremsende selve låsebeviset. Et låsenummer er ikke tilstrækkeligt.

Du skal altid kunne dokumentere retmæssige ejerskab, hvilket gælder uanset om der er betalt kontant eller ej. Eftersom der ikke fremgår navn på købskvitteringen og der er betalt kontant, beder vi dig indsende dokumentation på hævning af kontanterne der er brugt til at købe cyklen.

Vi må i den forbindelse henvise til, at du allerede i forbindelse med vores behandling af tidligere anmeldte skader er blevet gjort opmærksom på dokumentationskrav i forhold til at kunne dokumentere retmæssige ejerskab af genstanden.

Modtager vi ikke den efterspurgte dokumentation fra dig, vil vi vurdere dækning på forsikringen på baggrund af det hidtil fremsendte.

...

Fra: [klageren]

Sendt: 26. november 2025 12:42

...

Hermed giver jeg dig samtykke til at kontakte politiet og fremskaffe alle oplysninger om sagen og anmeldelsen, ud over det jeg allerede har gjort i forbindelse med, at jeg kontaktede butikken for at få opdateret kvitteringen med mit navn og min adresse.

...

Fra: [selskabet]

Sendt: 27. november 2025 10:10

...

Jeg har vedhæftet et samtykke, som du bedes underskrive for at vi kan indhente relevante oplysninger i forbindelse med din skade.

For at vi kan behandle din skade har vi fortsat brug for at modtage følgende efterspurgte dokumenter fra dig:

- Låsebevis for den stjålne cykel
- Hævning af kontanter til at købe cyklen

Når vi har modtaget ovenstående dokumentation, vil vi indhente politirapporten samt øvrige oplysninger. Hvis vi ikke modtager dokumentationen, kan vi desværre ikke komme videre med behandlingen af din anmeldelse.

Ankenævnet for Forsikring

15.

105349

Du skal være opmærksom på, at der kan være længere sagsbehandlingstid ved politiet for at modtage politirapport.

...

Fra: [klageren]

Sendt: 28. november 2025 10:04

...

Tak for telefonsamtalen i dag. Jeg vedhæfter hermed anmeldelseskopien. Den var faktisk vedhæftet tidligere, men det havde jeg ikke set før nu. Se venligst den vedhæftede fil.

...

Den 28. nov. 2025 kl. 11.27 skrev [selskabet]

...

Selv tak for behagelige telefonsamtaler i dag.

Tak for modtagelse af kopien fra Politiet, som du har fået i forbindelse med din registrering af dit cykeltyveri.

Som jeg oplyste i telefonsamtalen, har vi fortsat behov for at modtage følgende dokumenter for at behandle din skade:

- Låsebevis for den stjålne cykel, da låsenummer ikke er tilstrækkeligt
- Hævning af kontanter til at købe cyklen

I forhold til låsebevis, skal du løfte bevisbyrden for, at cyklen har været låst med en forsikringsgodkendt lås. Derfor skal vi bede dig fremsende selve låsebeviset. Et låsenummer er ikke tilstrækkeligt.

Som nævnt tidligere skal du altid kunne dokumentere retmæssige ejerskab, hvilket gælder uanset om der er betalt kontant eller ej. Eftersom der ikke fremgår navn på købskvitteringen og der er betalt kontant, beder vi dig indsende dokumentation på hævning af kontanterne der er brugt til at købe cyklen uanset om de kommer fra familiemedlemmer i husstanden.

Når vi modtaget det ovenstående vil vi behandle din skade.

Du skal være opmærksom på, at dette ikke er en revurdering af din sag, men en opfølgning på vores samtaler.

...

Fra: [klageren]

...

Jeg vedhæfter hermed alle dokumenter der modtager fra salget se vedhæftet filer. hvis du har spørgsmål kontakt sælger.

...

Fra: [selskabet]

Sendt: 3. december 2025 12:25

...

Mange tak for din henvendelse og vedhæftede dokumenter.

Vi kan se, at der nu fremgår navn og adresse på tidligere indsendte kvittering. Hvem har påført dette samt hvornår er dette blevet påført?

Du har nu fremsendt et låsebevis for cyklen. Hvornår har du fået udleveret dette?

Når vi modtager svar på ovenstående, vil vi behandle din skade.

...

Fra: [klageren]

Sendt: 3. december 2025 12:36

...

Som jeg tidligere har informeret, ligger alle relevante dokumenter hos butikssælgeren. Jeg har også bedt jer om at kontakte ham direkte, da jeg ikke har yderligere oplysninger om ændringerne på kvitteringen eller udstedelsen af låsebeviset.

Jeg oplever desuden, at jeg bliver behandlet, som om jeg har gjort noget forkert, hvilket jeg ikke kan acceptere. På den baggrund ønsker jeg at sende sagen videre til Ankenævnet.

...

Fra: Skade

Sendt: 4. december 2025 15:05

...

Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, vi mener, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden. Det er ABCforsikring, som selskab der vurderer, hvad der er relevant i skadesagen og dig som kunde, der har bevisbyrden og dokumentationskravet.

Efter modtagelse af din forrige henvendelse fremgår der nu dokumenter, som vi i en længere periode har efterspurgt for at kunne behandle din skade.

Der er nu påført navn og adresse på tidligere modtaget kvittering, hvor det undrer os, at dette er påført på bagkant.

Af denne årsag har vi efterspurgt, hvem og hvornår dette er blevet påført, da vi ikke har modtaget denne kvittering tidligere og at disse oplysninger af tidligere modtaget kvittering ikke fremgik.

Det undrer os selvfølgelig, at der nu fremgår ny information på tidligere dokumenter, hvorfor vi har spurgt dig ind til dette. Du oplyser, at du ikke har yderligere oplysninger hertil, men henviser blot til butikken. Som tidligere nævnt, er det dig som kunde, der har bevisbyrden og dokumentationskravet til skaden, hvorfor vi efterspørger disse oplysninger fra dig og ikke butikken.

Modtaget dokumenter, hvor oplysninger er tilføjet efter cykeltyveriet, kan vi ikke anerkende som værende behørig dokumentation.

Da du oplyser, at du ikke har yderligere oplysninger til skaden og vi ikke har fået svar på tidligere spørgsmål har vi desværre ikke mulighed for at tage stilling til dækning af dit cykeltyveri.

Af denne årsag lukker vi skaden som afvist."

Ankenævnet for Forsikring

17.

105349

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"

A) Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker skade som følge af	
Ting der er nævnt i punkt c-k hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.	3. Indbrud - Tyveri fra forsvarligt låst* bygning, lokale, godkendt container* eller kundeboks i pengeinstitut. - Trickytyveri = hvis en eller flere ukendte personer får adgang til din helårsbolig under falsk dække og stjæler eller narrer ting fra dig.	4. Simpelt tyveri - Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning, lokale eller godkendt container*. - Ved tyveri fra biler, turistbusser, beboelsesvogne, private sø-, luft- og lystfartøjer, campingvogne og telte: Se kolonne 5: "Simpelt tyveri fra særlige steder".
B) Forsikringen omfatter ikke	Forsikringen dækker ikke	
- Ting, der fast hører til fritidshuse, sø- eller luftfartøjer, campingvogne eller motorkøretøjer, der er indrettet til beboelse. - Motorkøretøjer*, luftfartøjer* med en vægt på over 250 gram og campingvogne – samt dele og tilbehør til disse ting. Dog dækker vi autostole, tagboks, dæk og fælge, hvis forsikrede ikke har et køretøj, hvor udstyret kan anvendes. - Ting, der bliver anvendt erhvervsmæssigt.*	- Hvis boligen har været ubeboet* i mere end seks måneder. - Fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og tilhængende, eller døre, der ikke har været lukkede og låste. - Fra hotelværelse, hotellejlighed, feriebolig, kahyt, togkupé eller kundeboкс i pengeinstitut, hvis der ikke er konstateret voldeligt opbrud.* - Fra biler, turistbusser, beboelsesvogne, private sø-, luft- og lystfartøjer, campingvogne og telte se dækningsskemaet punkt 5.	- Glemte, forlagte eller mistede ting. - Tyveri begået af en forsikret, medhjælper eller logerende.* - Tyveri fra boligen, når den er ubeboet*, udlånt eller udlånet. - Under opmagasinering.
H) Cykler* Op til en værdi af 20.000 kr. (2018) pr. cykel. Hvis der er valgt udvidet cykeldækning dækkes med indtil 40.000 kr.		Dækker kun, når cyklen er låst med en godkendt lås.*

...

15. Ordforklaring

...

Godkendt lås

Låse, der er godkendt af Varefakta. Det fremgår af låsebeviset, om låsen er godkendt af Varefakta."

Nævnet har fået forelagt fotografi af cyklen, af skadesstedet, af kvittering med og uden klagerens oplysninger, af garantibevis af 20/10 2025, og af nøglebevis med cyklens stelnummer."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 18/11 2025, at hans cykel til en værdi af ca. 6.000 kr. samme dato blev stjålet fra en cykelparkering ved et storcenter. Den 19/11 2025 fremsendte klageren kvittering på cyklen uden navn på køber. Den 3/12 2025 fremsendte klageren låsebevis og samme kvittering påført navn og adresse på klageren. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at han er berettiget til en erstatning. Klageren ønsker erstatning.

Klageren har anført, at selskabet har modtaget relevant dokumentation i form af fotografi af cyklen, købskvittering, politianmeldelse og låsebevis. Klageren har anført, at når selskabet selv anmoder om yderligere dokumentation under sagens behandling, og denne dokumentation fremsendes, så kan selskabet ikke efterfølgende afvise kravet med henvisning til, at dokumentationen ikke blev fremsendt i første omgang. Klageren har anført, at "vedrørende kvitteringen skal det præciseres, at navnet ikke fremgik af den første kopi, der blev fremsendt. Dette skyldes, at selskabets sagsbehandler efterfølgende anmodede mig om at fremsende låsebevis. For at kunne fremskaffe dette var jeg nødt til at kontakte cykelforretningen, hvor cyklen blev købt. I den forbindelse blev købskvitteringen fremvist for forretningen, hvorefter forretningen – som led i udstedelsen af låsebeviset – påførte mit navn og min adresse på kvitteringen. Dette er en almindelig administrativ praksis fra forretningens side og ændrer ikke på kvitteringens gyldighed eller på det forhold, at cyklen er købt hos den pågældende forhandler".

Selskabet har anført, at det anmeldte cykeltyveri er den fjerde skade, klageren anmelder på sin indboforsikring indenfor to måneder, og at de øvrige tre skader er afsluttet uden udbetaling. Selskabet har anført, at klageren ikke kan bevise retmæssigt ejerskab af cyklen eller betaling af cyklen. Selskabet har anført, at den senest indsendte kvittering med påførte oplysninger ikke kan tillægges en dokumentationsmæssig værdi, eftersom der efter skaden og efter længere korrespondance med klageren om dokumentationskravet, er påført oplysninger på kvitteringen. Selskabet undrer sig over, at klageren først i forbindelse med sagens forelæggelse for nævnet oplyser, at det er butikken, der efterfølgende har påført navn og adresse på købskvitteringen, og at klageren ikke blot oplyste dette til selskabet, da selskabet efterspurgte oplysningerne. Selskabet undrer sig over, hvorfor klageren først efter mange forespørgsler indsendte et låsebevis. Selskabet er ikke overbevist om, at låsebeviset rettelig er udleveret ved køb af cyklen. Selskabet har anført, at "Selskabet har i forbindelse med sagen været i telefonisk kontakt med indehaveren af cykelforretningen, som oplyser, at der ved køb af en cykel i forretningen ikke noteres eller registreres i deres systemer, hvem der køber en pågældende cykel, ligesom betalingen ikke kan spores til en bestemt person i forretningens kassesystem, når der betales kontant. Derfor undrer det selskabet, at der efterfølgende kan påføres et navn og udstedes et låse-

bevis, som ikke kan henføres til en dokumenteret registrering eller transaktion foretaget i cykelforretningen. Det bemærkes, at låsebeviset er dateret tilbage i tid til den 20.10.2025, hvor købet skulle være foretaget. Cykelforretningen oplyser ydermere, at de altid udsteder og udleverer låsebeviset sammen med købskvitteringen ved køb af cyklen og dermed samme dag som cyklen købes. Vi kan derfor ikke forstå, hvordan klager efterfølgende har fået udstedt låsebeviset, eller i øvrigt at det skulle være forretningens almindelige administrative praksis, eftersom dette modstrider forklaringen fra cykelforretningen". Det fremgår af stemplet, håndskrevet kvittering af 20/10 2025, at "Nye cykel. [mærke]. Dame [farve]. 28x700C. 7 GEAR Nexsu. Stnr. ... Låsnr. ... Cykel + kurv + lygter. 6390". Klageren har fremlagt stemplet garantibevis dateret 25/10 2025.

Det fremgår af låsebevis, at "Nøglens nr. ... Cyklens stel nr. ... Varefakta kontrolleret".

Det fremgår af selskabets e-mail af 21/11 2025 til klageren, at "for at vi kan vurdere den anmeldte skade, har vi brug for følgende yderligere oplysninger: - Kontoudtog, der dokumenterer betalingen for cyklen ift. ejerskab af cyklen. - Låsebevis for cyklens lås". Det fremgår af klagerens svar af 22/11 2025, at "Cyklen blev betalt kontant ved købet, og der foreligger derfor ikke et kontoudtog. Betalingen er dokumenteret via den fremsendte kvittering. Låsebevis: Den lås, der var monteret på cyklen, var den originale lås, som fulgte med ved købet. Låsen og låse-nummeret fremgår også af kvitteringen. Cykelsælgeren oplyste mig om, at det er en forsikringsgodkendt lås".

Det fremgår af selskabets e-mail af 26/11 2025, at "I forhold til låsebevis, skal du løfte bevisbyrden for, at cyklen har været låst med en forsikringsgodkendt lås. Derfor skal vi bede dig fremsende selve låsebeviset. Et låsenummer er ikke tilstrækkeligt. Du skal altid kunne dokumentere retmæssige ejerskab, hvilket gælder uanset om der er betalt kontant eller ej. Eftersom der ikke fremgår navn på købskvitteringen og der er betalt kontant, beder vi dig indsende dokumentation på hævnning af kontanterne der er brugt til at købe cyklen". Det fremgår af klagerens svar af 26/11 2025, at "Hermed giver jeg dig samtykke til at kontakte politiet og fremskaffe alle oplysninger om sagen og anmeldelsen, ud over det jeg allerede har gjort i forbindelse med, at jeg kontaktede butikken for at få opdateret kvitteringen med mit navn og min adresse".

Det fremgår af korrespondancen, at selskabet den 27/11 2025 og den 28/11 2025 rykkede for låsebevis og dokumentation for hævnning af kontanter til købet af cyklen, hvorefter klageren fremsendte opdateret kvittering og låsebevis.

Det fremgår af selskabets e-mail af 3/12 2025 til klageren, at "Vi kan se, at der nu fremgår navn og adresse på tidligere indsendte kvittering. Hvem har påført dette samt hvornår er dette blevet påført? Du har nu fremsendt et låsebevis for cyklen. Hvornår har du fået udleveret dette?" Det fremgår af klagerens svar samme dato, at "Som jeg tidligere har informeret, ligger alle relevante dokumenter hos butikssælgeren. Jeg har også bedt jer om at kontakte ham direkte, da jeg ikke har yderligere oplysninger om ændringerne på kvitteringen eller udstedelsen af låsebeviset".

Klageren har fremlagt fotografi optaget hos en cykelhandler af en cykel i samme mærke og farve, som er beskrevet på kvitteringen.

Det fremgår af punkt A.4.H.i forsikringsbetingelsernes dækningsskema, at forsikringen dækker simpelt tyveri af cykler op til en værdi af 20.000 kr. (2018) pr. cykel. Forsikringen dækker kun cykler, der er låst med en godkendt lås. Ved godkendt lås forstås låse, der er godkendt af Varefakta.

Efter en samlet vurdering finder nævnet ikke tilstrækkeligt grundlag for at betvivle klagerens dokumentation for ejerskab af cyklen. Selskabet skal derfor udbetale erstatning for cyklen til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren kan fremvise kvittering, garantibevis og låsebevis på cyklen. Nævnet bemærker, at selskabet efterfølgende har været i telefonisk kontakt med cykelforretningen og ikke ses at have spurgt cykelforretningen om baggrunden for, at forretningen – med de beskrevne procedurer for registreringer af købere og kontantbetalinger –

Ankenævnet for Forsikring

21.

105349

kunne efterudstede låsebevis på godkendt lås og tilføje klagerens oplysninger som køber på kvitteringen. Selskabet kunne nemt have fået afklaret rigtigheden og troværdigheden af klagerens fremlagte dokumentation. Nævnet har henset til, at klageren allerede i e-mail af 26/11 2025 oplyste selskabet om, at han havde fået cykelforretningen til at opdatere kvitteringen med sit navn og adresse.

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Eir Försäkring AB v/ABCforsikring ApS, skal udbetale erstatning til klageren i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales



Jørgen Steen Sørensen

formand