Ankenævnet for Forsikring

Den 3. maj 2017 blev i sag nr. 90121:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring med udvidet cykeldækning i Danske Forsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for cykeldele, der blev anmeldt stjålet i forbindelse med et indbrudstyveri i et kælderrum.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at cykeldelene var monteret på klagerens cykel, der ikke havde noget stelnummer.

Klageren har i skadeanmeldelsen af 4/10 2016 bl.a. anført:

> "Om eftermiddagen skal … i kælderen for at hente min cykel, og ser så vores kælderrum er brækket op. Hun kontakter mig, som derefter kommer hjem, og vi ser på skaderne. Her ser vi så, at alle lysstofrør er vendt, så de ikke lyser (ellers automatisk), og den sikrede nøgleboks med kode, som sidder på bygningen (vores administrator har en nøgleboks), er flået ud af væggen (se vedhæftede billede). De har dermed kunne komme ind i vores kælder, og derefter brækket op ind til vores kælderrum. UDELUKKENDE vores kælderrum åbenbart, som også er eneste med dyr cykel.
> …
> Det er yderst beklageligt, at jeg endnu engang må melde en cykelskade til Jer. Tilmed gør det også, at jeg ikke fremadrettet orker at bygge selv mere, selvom jeg simpelthen ikke kan se hvordan man kan sikre den mere. Jeg er praktisk talt grædefærdig, da det virker så suspekt, da jeg næsten lige har færdiggjort cyklen (ombygning), og man kan ikke se cyklen udefra. Man skal igennem en sikret dør og bagefter et aflåst rum. Vi skulle på politistationen netop i torsdags for at få stelnummer på to cykler hvoraf denne var den ene. Heldigvis tog de ikke begge cykler."

Klageren har i klageskemaet af 22/11 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg vedkender mig, via deres betingelser, at jeg ikke er erstatningsberettiget på cykelrammen (selve stellet), idet det er et objektivt og ufravigeligt krav fra deres side, at rammen skal være udstyret med et dansk stelnummer. Alle løsdele, som jeg også er blevet informeret om via telefon i en tidligere sag (…), er erstatningsberettiget.
>
> Herefter prøver de på forskellige måder at fremstille min historie som usand. Gang på gang modbeviser jeg dem med dokumentation, men desværre uden held. De refererer til, at jeg i anmeldelsen beskriver, jeg skulle ned og have stelnummer på en ramme. Cyklen der skulle have stelnummer på, er en anden ny cykel købt i udlandet, som jeg ligeledes viser dem kvittering på (kvitteringen er vedhæftet i denne anmeldelse).
> …
> Jeg ser denne sag som et klart udtryk for, at Danske Forsikring ikke forstår begreberne i cykelverdenen og er vant til, at folk køber en hel og færdig cykel hos en cykelforhandler. Der er dermed uklarhed omkring, hvad selskabet dækker. Specielt set i lyset af, at der er tegnet en udvidet cykeldækning, hvor må man forvente, at de sætter sig bedre ind i sagerne. Det er en kommentar som følgende fra … d. 8. November 2016, der bekræfter mig i, at de er helt uvidende om, hvordan det fungerer, når man selv samler cykler. Hun skriver *'Det forekommer ulogisk, at ville have udleveret et stelnummer til en usamlet cykel*.'. Hertil svarer jeg, at jeg til ENHVER TID ville gå ned og få stelnummer på en ramme (uden dele på), hvis den var meget værd. Det tager mig ofte flere måneder at få samlet en hel cykel sammen, og hvis jeg skulle vente til den var samlet, ville den således ikke være erstatningsberettiget i mellemtiden. Det vil jeg ikke kalde ulogisk. Jeg har dog bevidst ikke valgt at få stelnummer på den ramme, som indgår som del i denne anmeldelse, da det er en no-name Kina ramme ('billig' ramme til omkring 6000,-, hvilket er et lille beløb i cykelverdenen)."

Selskabet har i brev af 10/2 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

> "**Hvad dækker forsikringen?**
> Jf. vilkårenes pkt. 31 er de forsikrede cykler dækket med indtil 43.092 kr. (2011) pr. cykel pr. skade udover cykeldækningen i indboforsikringen. Cykeldele, som ikke er monteret på cyklen, er dækket med indtil 10.773 kr. (2011) pr. skade udover cykeldækningen i indboforsikringen.
>
> Det følger af vilkårenes pkt. 17D, at vi ved tyveri kun dækker, hvis cyklen har et dansk stelnummer, og at dette bliver oplyst til os.
>
> **Her får I vores oplevelse af sagsforløbet**
> ...
> Den 5. oktober 2016 skrev vi til klager, at vi ikke kunne dække tabet, da cyklen ikke opfyldt vilkårskravet om dansk stelnummer.
>
> Samme dag vendte klager tilbage til os og tilkendegav, at han ikke var enig i afgørelsen, da der var tale om en cykel, der bestod af en masse separatkøbte dele.
>
> Den 10. oktober 2016 vendte klager tilbage og var fortsat ikke enig i vores afgørelse og henviste til, at cyklen var samlet af en masse separate dele af ham selv og derfor ikke kunne anses som en samlet cykel.

Vi fastholdt i efterfølgende korrespondance at cyklen desværre ikke kunne dækkes, da den ikke havde et dansk stelnummer.

Den 11. oktober 2016 rettede klager henvendelse til vores kundeklager og henviste i den anledning til, at han havde haft en lignende sag 6. mdr. tidligere som vi havde dækket (hærværk).

Den 1. november 2016 fastholdt kundeklager skadeafdelingens afgørelse. Kundeklager henvist til, at vi ikke er enige med klager i at cyklen skal dækkes som cykelløsdele, men som en samlet cykel. Klager har sendt et foto til os af den samlede cykel og oplyste i skadeanmeldelsen, at han netop samme dag som tyveriet blev begået skulle ned og have et stelnummer til cyklen, hvorfor der er tale om en færdigsamlet cykel og det er sådan vi vurderer den (foto vedlægges). Kundeklager henviste desuden til, at det fremgår af vilkårene, at det er et objektivt og ufravigeligt krav fra selskabets side, at der er stelnummer på cyklen.

Den 3. november 2016 rettede klager på ny henvendelse til kundeklager og oplyste nu, at cyklen slet ikke var færdigsamlet, at løsdelene var færdiggjort, men ikke monteret på cyklen. Han oplyste desuden, at det billede han havde sendt til os var fra i sommers, men at den nu havde været under ombygning.

Kundeklager svarede klager den 8. november 2016, at vi fastholdt afgørelsen. Kundeklager henviste desuden til, at klagers seneste forklaring om at cyklen slet ikke var samlet, men under ombygning, da den blev stjålet ikke var i overensstemmelse med hans tidligere forklaringer. Ligesom forklaringen heller ikke stemte med klagers oplysning om, at samme dag som den blev stjålet, skulle han have været nede hos politiet for at få et stel-nummer til cyklen.

Kundeklager henviste blandt andet til at klager i sin skadeanmeldelse direkte havde skrevet at '***Jeg er praktisk talt grædefærdig, da det virker så suspekt, da jeg næsten lige har færdiggjort cyklen (ombygning), og man kan ikke se cyklen udefra.***'

Derfor kunne vi ikke lægge til grund, at cyklen ikke havde været samlet som oplyst i skadeanmeldelsen. Ligesom vi fandt det ulogisk, at ville have udleveret et stelnummer til en usamlet cykel.
…
Ved mail af 9. november 2016 vendte klager tilbage til kundeklager og fastholdt nu at cykeldelene var ombygget, men ikke påmonteret. Han gjorde nu desuden gældende, at det ikke var den stjålne cykel, der den pågældende dag skulle have et stelnummer, men en helt anden cykel.

Vi hørte først fra klager igen via jer.

Her får I vores syn på sagen
Indledningsvist finder vi anledning til at præcisere, hvad vi anser for løsdele til cykler. Løsdele til cykler, er cykeldele der ikke er påmonteret cyklen, det kan fx være et ekstra hjul, et sæde, et sæt gear mv. Afgørende er i relation til tyveri, at delen ikke har været monteret på cyklen.

Cyklen er afvist af os da stelnummeret ikke kan oplyses, hvilket er vilkårsmæssigt krav. Det er vores oplevelse, at klager under forløbet har ændret forklaring efter vi afviste dækning af cyklen fordi den ikke havde stelnummer, hvorefter klager efterfølgende oplyste, at

der var tale om usamlet cykle, hvorved han skulle have erstattet de enkelte løsdele. I sådan et tilfælde finder vi, at må lægges klagers første forklaring til grund, som han selv er fremkommet med i hans skriftlige skadeanmeldelse.

Der fremgår heraf intet om at cyklen var adskilt/ikke samlet, som senest hævdet af klager.

Tværtimod omtaler klager cyklen, som en cykel og som man sprogligt kun kan opfatte som om den var samlet og udgjorde en cykel, i det vi henviser til følgende 'Jeg er praktisk talt grædefærdig, da det virker så suspekt, da jeg næsten lige har færdiggjort cyklen (ombygning), og at man ikke kan se cyklen udefra'.

Klager skriver således selv, at han næsten lige havde færdiggjort cyklen, var tilfældet at den henlå usamlet i en masse løsdele havde, giver det ikke mening at skrive at den lige var færdiggjort. Klager medsender desuden fotos af cyklen i forbindelse med skadesanmeldelsen, hvor der ses en samlet cykel.

Klager skriver endvidere, at '*Vi skulle på politistationen netop i torsdags for at få stelnummer på to cykler (min fremhævning) hvoraf denne var den ene*'. Vi forstår herved naturligt, at klager har 2 cykler, som skal have stelnummer.

Klager nævner intet om at der er tale om cykelløsdele.

Vi må således afvise dækning af cyklen, idet vores krav om stelnummer ikke er opfyldt.

Vi fastholder, at uanset at en cykel består af en masse separat købte dele udgør de en del af en cykel når de er monteret på cyklen og udgør som samlet enhed en cykel. Er der ikke stelnummer på denne cykel er vi berettiget til at afvise den jf. vilkårene hvor af det som nævnt følger at der er tale om et objektivt og ufravigeligt krav fra vores side."

I mail af 22/2 2017 til nævnet har klageren yderligere bl.a. anført:

"**Ad1)**
Selskabet skriver, at man kun får stelnummer på en færdigsamlet cykel. Det må siges at bekræfte, at selskabet ikke kender til branchen eller deres egne betingelser, hvilket er trist, når man vælger at udbyde udviddede cykelforsikringer. Det er ligeledes et argument, de bruger gentagne gange.

Når jeg samler mine cykler, får jeg oftes delene hjem over en 2-6 måneders periode. Stellet kan således stå usamlet i 6 mdr, og hvis jeg ikke fik stelnummer på rammen i denne periode, ville det således IKKE været dækket ift. deres betingelser. Derfor venter man IKKE til cyklen er færdigsamlet med at få stelnummer på.

Ad2)
De skriver, at min forklaring om ombygning ikke er i overensstemmelse med tidligere forklaringer. Jeg bruger præcist ordet ombygning i min anmeldelse (se side 2, afsnit 1, linie 2), så ingen uoverensstemmelser.

Igen her antager de, at man ikke får stelnummer på en usamlet cykel.
...
Ad4)
De skriver igen, som om jeg ikke har beskrevet, delene var under ombygning, men det fremgår direkte af anmeldelsen. De fleste af mine cykler bliver skilt totalt ad over vinteren,

og alt smøres op, udskiftes og ombygges, så de er klar til montering, når foråret/sommeren kommer. De står altså usamlet over vinteren, som jeg ligeledes har gjort selskabet opmærksom på.

De tror desuden ikke på, jeg havde en anden cykel, som skulle have stelnummer. Jeg sendte dem en kvittering på en udenlandsk cykel, som jeg netop også havde købt. Jeg vedhæfter ligeledes kvittering her, så i kan se, jeg også har købt denne cykel uden dansk stelnummer. Jeg køber løbende cykler, og stort set alle er fra udlandet.

…

Ad7)

Det er korrekt, at jeg ikke er berettiget til erstatning for cykelstellet/rammen, som desværre ikke havde fået påmonteret dansk stelnummer endnu. Som de også selv skriver, er jeg dog berettiget til erstatning for de løsdele, som var ombygget men ikke påmonteret rammen/stellet.

Konklusion:

Der er intet nyt i deres besvarelse. Deres opfattelse af uoverensstemmelser modbevises gang på gang, ligeledes anklagen om dokumentfalsk.

Det er korrekt, at jeg ikke er berettiget til erstatning af cykelstellet/rammen, som desværre ikke havde fået påmonteret dansk stelnummer endnu. Jeg er dog berettiget til erstatning for de løsdele, som var ombygget men ikke påmonteret rammen/stellet, som selskabet også selv bemærker, svarende til 10.773 kr. (2011)."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**16. Dækningsskema**

…

G

Cykler og cykeldele

Cykler er dækket med indtil 21.546 kr. (2011) pr. cykel pr. skade. Løse cykeldele er dækket med indtil 5.387 kr. (2011) pr. skade.

…

17. Hvordan erstatter vi skaderne?

…

D Særlige regler ved totalskade

Der er fastsat særlige afskrivningsregler for følgende ting, hvis disse ikke var beskadigede før skaden.

…

4. Cykler og løse cykeldele erstatter vi efter denne tabel

…

Ved tyverier erstatter vi kun, hvis cyklen har et dansk stelnummer og dette bliver oplyst til os.

Ved simpelt tyveri (se dækningsskemaet pkt. 16.4) er det desuden en forudsætning for dækning, at cyklen var låst med en lås, der er godkendt af Dansk Varefakta Nævn, og låsebeviset bliver sendt til os med oplysning om, hvilken dato låsen er købt.

…

31. Udvidet cykeldækning

Dækningen gælder kun, hvis det fremgår af policen.

A Hvilke genstande er omfattet?
Cykler og løse cykeldele, som den forsikrede husstand ejer.

B Hvilke skader dækker forsikringen?
Forsikringen dækker enhver skade, der sker på de forsikrede genstande, medmindre skaden er undtaget i pkt. C.
Den eller de forsikrede cykler er dækket med indtil 43.092 kr. (2011) pr. cykel pr. skade udover cykeldækningen i indboforsikringen. Cykeldele, som ikke er monteret på cyklen, er dækket med indtil 10.773 kr. (2011) pr. skade udover cykeldækningen i indboforsikringen.

C Forsikringen dækker ikke
1. skader, der alene består af ridser og skrammer
2. skader, der skyldes slitage eller manglende vedligeholdelse
3. skader, der er omfattet af garanti- og serviceordninger
4. skader, som skyldes overbelastning, fejlanvendelse, fejlmontering, eller skader sket under reparation.

D Hvordan erstatter vi skaderne?
Skaderne bliver opgjort efter de samme regler, som gælder for cykler og cykelløsdele under indboforsikringen, se pkt. 17 D, 4."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at der den 29/9 2016 var indbrud i hans kælderrum, og at hans ene cykel var blevet stjålet. I anmeldelsen til selskabet har klageren herved blandt andet anført: "…Jeg er praktisk talt grædefærdig, da det virker så suspekt, da jeg næsten lige har færdiggjort cyklen (ombygning), og man kan ikke se cyklen udefra. Man skal igennem en sikret dør og bagefter et aflåst rum. Vi skulle på politistationen netop i torsdags for at få stel-nummer på to cykler hvoraf denne var den ene. Heldigvis tog de ikke begge cykler. …".

Klageren er enig med selskabet i, at han ikke er berettiget til dækning for cyklens stel, da det ikke er forsynet med stelnummer. For så vidt angår de øvrige cykeldele har klageren i den efterfølgende korrespondance fastholdt, at disse ikke var monteret på stellet, og at han på denne baggrund skal have cykeldelene erstattet.

Selskabet har over for nævnet anført, at det fremgår af skadeanmeldelsen, at cyklen var færdiggjort efter ombygning, og at sagen skal afgøres på baggrund af klagerens første forklaring.

7. 90121

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, som skal bevise, at der er indtruffet en forsikringsbegivenhed, som er dækket af den tegnede forsikring.

Indledningsvis bemærker nævnet, at det blandt andet i nævnets tidligere kendelser nr. 77623 og nr. 85680 er antaget, at bestemmelsen i forsikringsbetingelsernes pkt. 17 D, 4 om, at tyverier kun erstattes, hvis cyklen har et dansk stelnummer, er en objektiv dækningsbetingelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet med henvisning til klagerens første oplysninger om tyveriet i skadeanmeldelsen har lagt til grund, at cyklen var samlet, og at den ikke var forsynet med stelnummer. Da det ifølge forsikringsbetingelserne er et krav, at cyklen er forsynet med dansk stelnummer kan nævnet herefter ikke kritisere selskabet afgørelse.

Det, som klageren efterfølgende har anført om, at cyklen endnu ikke var samlet, kan efter nævnets vurdering ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand