

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. juni 2020 blev i sag nr. 94419:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 6/11 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Sagen går ud på, at jeg har en cykel der er blevet stjålet d. 08-08-19, hvor jeg meldte det til politiet og forsikringsselskabet. Pga. at min kæreste fik stjålet en cykel noget tid siden og de synes at beløbende er høje, og ikke vil udbetale mig erstatning som jeg har krav på, så siger de at jeg har sagt mange ting der ikke giver mening, og det er jeg fuld bevidst om jeg ikke har gjort. Der er ting jeg ikke har vidst af, ja, men ikke at der er ting jeg har forskruet, eller løjet omkring. Da jeg sendte klagen, så fik jeg næsten det samme svar for den første afgørelse, det er som om de ikke har kigget på klagen.

De har derefter førte afgørelse sendt min kæreste en mail, at hun skal sende hendes bankudtog, for at hun har haft nok kontanter til at købe HENDES daværende cykel, ellers ville de muligvis søge tilbage erstatning, det gjorde hun så d. 05-09-2019, og vi har siden intet hørt siden, da vi sendte de ting de gerne vil have. Plus en kvittering for forhandleren at han har købt cyklen.

De hele gik hurtigt med at 'affeje' mig at de opsagde vores forsikring inden jeg sendte de dokumenter de havde bedt mig om, for min sag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gøre krav på min erstatning, og derudover at vi ikke står som at selskabet har opsagt os, men at vi opsiger dem, eller lign. da vi heller ikke ønsker at beholde Topdanmark, men at det ikke skal ødelægge vores muligheder andre steder."

Klageren har i et bilag til klageskemaet bl.a. anført:

"Vi har et par, som har haft en hård kamp mod vores forsikringsselskab. Jeg har tilbage d. 08-08-19 fået stjålet min cykel, jeg anmeldte det til politiet, og derefter forsikringsselskabet.

Jeg blev kontakten efter noget tid af en ... skadeinspektør for Topdanmark. Der lagde han stor vægt på at han er tidligere betjent, som at det skulle skræmme os. Og der har været flere lejligheder hvor han fortalte at han var tidligere ... Han tog kontakt første gang omkring 21-08-19.

Jeg studerer til ..., arbejder som deltid for ... og deltid som ... og ... for ... kommune. Så da han kontakter mig, og spørge om at han må komme forbi og se kvittering fysisk er det lidt svært for mig, da jeg har de forskellige arbejde og mit studie, men har altid tilbudt at han kan komme forbi senere på aften, når jeg er hjemme, eller at jeg mere end gerne kommer forbi hans kontor og aflevere kvitteringen fysisk, selvom jeg selvfølgelig havde vedhæftet den med, da jeg sendte skadesansøgningen.

Der gik nogle dage hvor jeg ikke hørte fra ham, hvor jeg selv kontaktede ham, for at se hvornår han havde mulighed for at komme, da hele episoden har gjort mig ked af det, da jeg har fået min cykel stjålet, og synes at det begyndte at trække ud med ... Desuden tilbyder jeg ham flere dage han kunne komme, da han ikke havde mulighed, eller ikke var på arbejde, alle de forskellige korrespondancer foregik på mail, sms, eller via telefonisk opkald.

Til sidst fandt vi en dag d. 26-08-19, hvor jeg gik fra skolen for at mødes med ham. Da vi så mødtes, lukkede jeg ham ind i vores lejlighed, hilste pænt og han kiggede på kvitteringen, og tog et billede af den, og så mine nøgler til cyklen, samt et nummer til en af cykellåsene. Der sagde han igen at han er tidligere ... Det jeg lagde mærke til, er at han have en optagerbånd, hvor han optog hvad jeg sagde, men han oplyste mig slet ikke om dette. Det ved jeg ikke om er lovligt eller ej?

Han fik lov til at se lejligheden, og så også en lås som var på cyklen, som var klippet af. Han fortalte mig at der er mange penge at købe en cykel for, da jeg så fortalte ham og viste ham, at mig og min kæreste godt kan lide at købe dyre ting, og at i de 6 år min kæreste og mig har været sammen, ikke har været ude at rejse, men heller vil bruge penge på os selv, og jeg ikke har manglet noget, da jeg har en velhavende familie i udlandet, som altid giver mig gaver, og at jeg har sparet op til cyklen i mange år nu. Og derudover at jeg tidligere har haft et godt arbejde, og hvor jeg har lønssedler på mellem 50-60.000kr jeg kan vise ham.

Derefter gik vi ned til baggården hvor cyklen blev stjålet fra, og han så sig rundt og begyndte at spørge mig omkring de forskellige ting. Han spurgte mig bl.a. hvor jeg så cyklen var til salg. Jeg sagde at jeg har sparet op til en cykel længe, og har villet købe en, og at jeg gik rundt med en ven i [by 1], da vi kom forbi den cykelforretning. Så sagde han om jeg vidste hvem der ejede cykelforhandleren, så sagde jeg nej, men at min ven, som også er min sviger bror, kendte dem der betjente kunderne. Så sagde han at det er din sviger brors forretning, og det vidste jeg ikke, og det sagde jeg også til ham, da jeg ikke har den helt store forhold til min svigerfamilie, og det har min kæreste heller ikke selv, og at jeg troede at både min sviger bror og hans kæreste var i blomsterbranchen.

Han tog sin vej, men inden da snakkede han til mig, som om at han havde regnet den ud, og jeg var oprigtig ked af det, da jeg er sur over at min cykel er blevet stjålet, mens jeg person kommer her og siger at det er løgn, og at han skulle optage mig i mens, uden at han fik min tilladelse.

Derefter fik jeg min afgørelse, som jeg vedhæfter til jer. Jeg kontaktede min advokat, og hun sagde jeg skulle skrive en klage først til Topdanmark også skrive til jer, hvis det er den samme afgørelse.

De siger at der er mange atypiske forhold, som jeg er uforstående overfor, da det ikke er atypisk, at vi herhjemme kan lide at spare penge op kontant. Og at vi kan lide at bruge penge på os selv, men til gengæld rejser vi ikke osv.

De vælger så at genoptage min kærestes tidligere sag, som hun har fået erstatning for, hvor vi skulle sende det til [skadeinspektøren] d. 05-08-19, men vi har ikke fået svar endnu, selvom ... som er fra klageafdelingen, skrev at hun vil se hvor langt han er, og det skrev hun til mig, da jeg fik afgørelsen fra dem, om den klage jeg sendte til dem.

Da jeg havde sendt klagen, så er det som om de ikke har set den, svaret er næsten helt identisk, med deres første afgørelse. Inden afgørelsen valgte de at opsige vores indboforsikring, inden vi nåede at sende de dokumenter de ønskede fra os eller cykelforhandleren.

De sagde at de har kontaktet firmaet for min cykel, og sådan en cykel ikke er blevet solgt i Danmark, men det er den, og det kan min cykelforhandler forklare dem om, og at de bare skal kontakte ham, og han vil give dem alle de dokumenter de ønsker. Men selv dette, har ikke noget at gøre med mig som køber, jeg har alle mine papir i orden, så hvorfor skal dette gå udover mig.

Og cyklen er købt fra Danmark, og min cykelforhandler siger at man altid kontakte ham i sagen, og han vil hjælpe jer.

Jeg vælger at skrive til jer, da jeg føler at jeg er blevet behandlet rigtig dårligt, og at jeg ønsker min erstatning som jeg har krav på, og at Topdanmark, hurtigt vil opsige mig, uden at oprigtig give mig en chance for at få fat i de forskellige dokumenter de ønsker, men vælger hurtigt at tage en afgørelse, og fordrejer tingene og opsige os som kunder."

Selskabet har den 26/11 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager mener, at vi skal erstatte hans mountainbike, da han oplyser, at den er blevet stjålet fra baggården i den bygning, hvor han bor. Klager har et krav på 87.196 kr. for cyklen.

Vi har afvist at erstatte klagers cykel, da vi ikke finder sandsynliggjort, at der er tale om en forsikringsbegivenhed, da vi har modtaget forskellige forklaringer omkring omstændighederne ved købet af cyklen, ligesom der er en del atypiske omstændigheder i sagen i øvrigt.

Her følger fakta omkring den tegnede forsikring

Indboforsikringen er tegnet i klagerens kærestes navn, men klager er en del af den sikredes personkreds. Klagers kæreste har pr. 13. september 2018 ændret sin hjemforsikring ung til en indboforsikring med forsikringsbetingelserne DF 20406-1 (bilag 1).

Der er tegnet dækning for indbo, cykler og cykeldele, ansvar, retshjælp, id-tyveri, psykologisk krisehjælp, udvidet elektronik og cykelkasko over indboforsikringen. Klagers kæreste har tegnet forsikringen med en forsikringssum for guld, sølv og smykker på 52.000 kr., designer møbler- og lam-

per på 52.000 kr., øvrigt indbo med ubegrænset dækning, cykler - pr. cykel op til 93.087 kr. og med en maksimal erstatning på 187.000 kr. for cykler og cykeldele (bilag 2).

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmelder den 9. august 2019, at hans mountainbike er blevet stjålet den 8. august 2019 fra baggården i den ejendom, hvor klager bor. Vi beder ham sende dokumentation for købet af cyklen, pris, stelnummer mv.

Vi vælger at undersøge sagen nærmere på grund af cyklens høje værdi og på grund af, at klagers kæreste også har fået stjålet en dyr cykel fra samme forhandler kort tid forinden.

Vores skadeinspektør besøger klager den 26. august 2019, og vi sender vores afgørelse til klager den 30. august 2019.

Klager sender en klage til vores kundeklageansvarlige den 6. september 2019, og vores kundeklageansvarlige besvarer klagen den 4. oktober 2019 (bilag 3). Vores kundeklageansvarlige fastholder skadeafdelingens afgørelse.

Klager sender yderligere et par mails, hvor der ikke fremkommer nye oplysninger til sagen, hvorfor vi har henvist klager til at klage over vores afgørelse til jer.

Her får en nærmere forklaring på vores afgørelse

Vi har ved vores afgørelse lagt til grund, at der er flere omstændigheder omkring købet af cyklen, der undrer os.

Vores skadeinspektør kontaktede ..., som er producenten af cyklen forud for besøget hos klager. Skadeinspektøren spurgte ind til det pågældende stelnummer. Producenten oplyste, at det oplyste stelnummer ikke svarer til en cykel, som de har produceret, da der manglede tal og bogstaver i stelnummeret. Producenten oplyste endvidere, at de ikke havde solgt den pågældende model til en dansk forhandler i perioden august 2018 til august 2019.

Skadeinspektøren kontaktede ligeledes den forhandler, der havde solgt cyklen til klager. Der er tale om et lille IVS firma, der hedder ... Firmaets formål er ifølge cvr-registret salg af brugte cykler, reparation og vedligeholdelse. Man kan se af firmaets regnskab, at de ikke har nogen stor varebeholdning eller stor omsætning.

Skadeinspektøren spurgte forhandleren, om han kunne huske salget af cyklen, hvilket han kunne, efter han slog cyklen op i deres system. Han oplyste, at der er tale om en high-end cykel, som han havde haft et par stykker af. Han oplyste, at cyklen var solgt til klager, og at klager var kæreste med hans søster. Han oplyste, at cyklen var købt fra en dansk forhandler, men han ville ikke oplyse, hvem denne forhandler var. Han ville finde ud af, om salget af cyklen var noteret i regnskabet.

Forhandleren ringede samme dag tilbage til skadeinspektøren, efter de havde talt sammen. Forhandleren ville sende et uddrag af regnskabet, der skulle vise salget. Skadeinspektøren bad ham sende uddraget pr. mail. Den efterfølgende dag modtog skadeinspektøren en sms, hvor forhandleren oplyste, at han havde travlt, hvorfor han ville sende det hurtigst muligt. Vi har ikke hørt yderligere.

Vi finder det usædvanligt, at et lille firma, som det pågældende, skulle være i besiddelse af så dyre nye cykler, hvilket heller ikke stemmer overens med hverken formålet med firmaet eller årsregnskabet for firmaet. Der sælges i det hele taget meget få cykler i den prisklasse i hele Danmark i løbet af et år.

Vores skadeinspektør spurgte ved besøget klager 3 gange, om klager kendte forhandleren af cyklen, hvilket klager alle gange besvarede benægtende. Dette til trods for, at det er klagers kærestes bror. Klager forklarede derimod, at han var kommet gående med en ven, og i den forbindelse havde de bemærket den lille cykelbutik. De var gået ind i butikken, hvorefter klager havde forhandlet en pris på cyklen.

Da skadeinspektøren forholder klager oplysningen om, at vi ved, at det er broderen til klagers kæreste, han har købt cyklen af, fortæller klager, at det også var broderen til klagers kæreste, som han havde omtalt som sin ven, og det var ham, som han var kommet gående med, og det var tilfældigt, at de havde gået ind i kærestens brors cykelbutik.

Klager oplyste, at han troede, at kærestens bror handlede med blomster, og han oplyste, at han ikke havde kendskab til, at han ejede en cykelforretning. Han oplyste herudover, at både kæresten og klager ikke havde meget med kærestens bror at gøre.

Vi tillader os at undre os over, at klager ikke vil vedkende sig, at han har købt cyklen af kærestens bror, og det virker underligt, at han forsøger at bortforklare oplysningerne med, at han ikke vidste, at kærestens bror havde en cykelbutik. Dette til trods for at kærestens bror oplyste, at det var ham, som klager havde købt cyklen af, og det er ham, som klager har forhandlet med omkring køb, rabat mv.

Vi bemærker, at klager i klagen til jer over vores afgørelse skriver cykelforhandleren og på den måde forsøger at tage afstand fra det faktum, at det er kærestens bror.

Klager oplyser, at han har købt cyklen kontant. Det vil sige, at han har betalt 78.697 kr. kontant for cyklen. Det er efter vores mening et meget stort kontantbeløb, og det er usædvanligt, at man betaler så stort et beløb kontant. En butik må i det hele taget ikke tage imod så store pengebeløb i henhold til hvidvaskningsloven.

Klager har ikke nogen dokumentation for det store kontantbeløb, men oplyser, at det er opsparet gennem en længere periode. Klager oplyser, at de har et stort forbrug, og de har tjent godt. De sælger blandt andet ... videre, når de bliver trætte af dem, og de bruger ikke penge på ferier.

Vi mener dog ikke, at det sandsynliggør, at man kan erlægge et kontantbeløb i den størrelse for en cykel.

Vi bemærker i den forbindelse, at klagers kæreste selv har fået stjålet sin cykel på 34.248 kr. kort tid forinden. Denne var også købt kontant, og den var også købt af broderen til kæresten. Det vil sige, at klager og klagers kæreste har købt cykler for ca. 113.000 kr. kontant indenfor en 3 måneders periode. I forhold til klagers oplysninger om, at de ikke har meget med kærestens bror at gøre, og klager ikke ved, hvad han beskæftiger sig med, virker det mærkværdigt, at man har købt cykler ved ham flere gange.

Klager oplyser, at han ikke har nogen billeder af cyklen. Der er efter klagers oplysninger tale om en cykel, som han købte, fordi det var en sej gadget, hvorfor det undrer os, at man ikke har et eneste billede af cyklen. Klager har herudover oplyst, at han har smidt brugsanvisninger og lignende ud.

På den ovennævnte baggrund mener vi ikke, at der foreligger dokumentation for, at der foreligger en forsikringsbegivenhed.

Opsigelsen af forsikringen

Vi har i forbindelse med vores første afgørelse af 30. august 2019 oplyst til klager, at vi ønsker at opsiges klagers indboforsikring.

Vi skriver derefter til klager den 3. september 2019, at forsikringen ophører pr. 17. september 2019 (bilag 4).

Hjemlen til opsigelsen findes i vilkårenes pkt. 7 B.

7 B - Opsigelse eller ændring ved skade

'1. Fra den dag, Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både du og vi opsiges forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.'

Vi mener således, at vi har overholdt fristerne i pkt. 7 B, hvorfor vi har lov til at opsiges klagers indboforsikring hos os.

Vi fastholder vores afgørelse

Vi mener på den ovennævnte baggrund, at vi har behandlet sagen korrekt i henhold til vilkår og praksis, da klager ikke har sandsynliggjort en forsikringsbegivenhed.

Vi fastholder opsigelsen af indboforsikringen.

Det er korrekt, at vi valgte at genoptage klagers kærestes sag efter klagers anmeldelse af denne sag. Dette skyldes, at hendes cykel også var købt kontant af hendes bror kort tid før klagers køb af sin cykel. Vi har dog besluttet at afslutte genoptagelsen af kærestens tidligere sag, og vi foretager os ikke yderligere i den henseende.

Klager anfører, at vores skadeinspektør har optaget samtalen med ham. Vores skadeinspektører spørger kunderne om tilladelse til at optage samtalen, hvis de ønsker at gøre dette. Dette har skadeinspektøren også spurgt om i dette tilfælde. Skadeinspektøren oplyser herudover, at diktafonen lå synligt fremme ved besøget hos klager.

Det er ikke normalt, at vores skadeinspektører oplyser omkring deres tidligere baggrund, da det ikke er relevant for sagen, og vores skadeinspektør kan ikke genkende klagers udlægning af, at han flere gange skulle have oplyst klager omkring sit tidligere virke."

Ankenævnet for Forsikring

7.

94419

Klageren har den 16/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har haft kontaktet ..., som er en distributør her i Danmark for ... cykler. Det er rigtigt at de kan se at cyklen ikke er blevet solgt her i Danmark. Men dog gjorde han mig også opmærksom på at det ofte ses og kan lade sig gøre og er lovligt, at man tager til andre lande og køber cykler, og der gjorde han mig også opmærksom på at det er op til slutforbrugeren, altså det firma/person der køber cyklerne fra andre lande, at de kan gøre som de vil med det, herved og videre sælge dem i butikker. For det eneste han kan se er at denne cykel ikke er blevet solgt fra en ... forhandler i Danmark, og ikke mere end det.

Jeg har prøvet at få en mail fra vedkommende, med de ting han fortalte mig, men det er således at pga. GDPR reglerne, så må han ikke det, da jeg er en forbruger, og han ikke må sende noget til mig, da de er distributør.

Derfor er det igen en god ide at hvis i, eller forsikringsselskabet kan tage kontakt til [cykelforretningen], som kan fortælle jer det han fortalte mig, da sagen gik i gang, hvordan han har fået købt cyklen."

Selskabet har den 31/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at klager kommer med nye oplysninger til sagen, der kan medføre en anden afgørelse i sagen.

Der er mange ting i denne sag, der springer i øjnene, og cyklens oprindelse er blot en af mange ting.

Vi har til information været i kontakt med klagers kærestes bror flere gange, hvorfor det virker formålsløst af kontakte ham igen. Klagers kærestes bror oplyste til vores skadeinspektør, at han havde købt cyklen fra en dansk forhandler. Klagers søsters [kærestes] bror ville ikke oplyse hvilken forhandler, som havde købt cyklen fra (plus en mere cykel) eller fremvise dokumentation herfor.

Det virker usandsynligt, at den lille cykelbutik skulle have to cykler i den priskategori i sortimentet. Der sælges meget få cykler i den prisklasse i Danmark om året.

Vi skal i det hele henvise til vores 1. høringsvar til jer, hvor vi nærmere oplyser jer om grundlaget for vores afgørelse."

Til dette har klageren den 9/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have modtaget Topdanmarks seneste svar, så kan jeg se at Topdanmark ikke giver mig hvilke oplysninger de ønsker, så jeg kan fremskaffe de oplysninger Topdanmark skal bruge.

Derudover siger Topdanmark at der er mange ting i denne sag som springer i øjnene, der vil jeg så henvise til en af de første breve jeg har sendt til ankenævnet for forsikring, hvor nogle af de ting Topdanmark skriver ikke helt passer, med hvad der var blevet sagt. Og der vil jeg henvise til dokumentet der hedder: Til ankenævnet, som er fra d. 12-11-2019.

Ankenævnet for Forsikring

8.

94419

Derudover vil jeg gerne vide hvornår i sidst har kontaktet forhandleren, da i umiddelbart ikke har haft kontaktet ham efter sagen er kommet til ankenævnet for at komme ind til kernen for denne sag, for han er villig til at snakke med jer, samt give jer de oplysninger i har brug for.

Forhandleren er villig til at fremsende de dokumenter som i har brug for. Jeg sender jer gerne nummeret til ham, hvor i kan træffe ham på, så i kan få de ønskede dokumenter.

Med hensyn til at Topdanmark synes der er ting som virker mistænkeligt eller usandsynligt omkring forhandler. Der vil jeg sige, at jeg intet ved hvordan forhandler driver hans forretning, hvad han har og ikke har. Jeg er en normal privat forbruger, som handlede med god tro, og mere ved jeg ikke om forretning eller ejer/ejerne. Så hvis Topdanmark har spørgsmål angående dette, skal man kontakte forhandler og ikke mig."

Nævnet har fået forelagt selskabets indlæg af 28/2 2020, hvortil klageren den 1/3 2020 bl.a. har anført:

"Efter de seneste bemærkninger fra Topdanmark, vil jeg gerne gøre opmærksom på at iflg. vilkårenes punkt 11 A. At jeg har dokumenteret mine kvitteringer ved at sende det til dem og, da skadeinspektøren kom og ville se kvittering i virkeligheden, kunne jeg fremvise en godkendt cykellås, som var klippet, nøglerne til låsene, samt serienummer på låsen.

Så de beviser som i gerne vil have har jeg, som de fleste købere i Danmark, at kvittering og købe kontrakter også er dokumentation.

I siger i gerne vil se mere end det, og der vil jeg gerne være lige ud og spørge hvad er det i gerne vil have mere end dette? Husk på at jeg er en ganske almindelig forbruger."

Hertil har selskabet den 19/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager spørger, hvad mere han kan gøre for at dokumentere sit krav. Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at dokumentationen i sagen blot er et enkelt moment ud af mange, der er atypiske i denne sag, da klager i det hele taget ikke har sandsynliggjort, at der er sket en forsikringsbegivenhed.

Vi skal nedenfor kort opsummere, hvad vi blandt andet har lagt vægt på i vores afgørelse. For en fuldstændig redegørelse henviser vi til vores 1. høringsvar.

Vi har lagt vægt på, at klager ikke har fortalt sandheden omkring sælgeren;

- Klager benægter, at han kender sælgeren, som er kærestens broder, til trods for, at han bliver adspurgst herom flere gange
- Klager oplyser indledningsvist, at han kommer gående med sin ven, hvorefter de tilfældigt ser sælgerens (kærestens broders) butik
- Klager oplyser efterfølgende, at han troede, at venen (kærestens broder) handlede med blomster, da vi meddeler ham, at vi er bekendt med, at sælgeren er kærestens broder
- Bemærkningen fra klager om kærestens broder skal også ses i lyset af, at han lige har købt en cykel af ham, og at klagers kæreste har købt en cykel af ham kort tid forinden
- Klager oplyser, at han ikke har meget med kærestens broder at gøre, selvom han kalder ham ven, han har lige købt en cykel af ham, og kæresten også lige har købt en cykel af ham

- Klager ses at tage afstand fra kendskabet til kærestens broder ved at kalde ham cykelforhandler i det efterfølgende forløb hos os og jer

Vi har ligeledes lagt vægt på selve omstændighederne ved købet af cyklen;

- Producenten kan ikke genkende stelnummeret på cyklen
- Producenten oplyser, at cykelmodellen ikke er solgt til en forhandler i Danmark
- Vi bemærker, at sælgeren (kærestens broder) oplyste til os, at cyklen er købt af en dansk forhandler
- Der sælges generelt ikke mange cykler i Danmark i den prisklasse på et år
- Det er højest usandsynligt, at et lille IVS, der slår sig ned på at sælge brugte cykler, reparere og vedligeholde cykler skulle have flere nye high-end cykler i varesortimentet. Dette stemmer heller ikke overens med firmaets formål og regnskab

Vi har derudover lagt vægt på, at der i det hele taget mangler dokumentation både for så vidt angår handlen, men også for cyklens eksistens;

- Der er ingen dokumentation for pengestrømmen for købet af cyklen til 78.697 kr. kontant
- En butik må slet ikke tage imod så stort et kontantbeløb i forhold til hvidvaskningsloven
- Vi har ikke modtaget dokumentationen fra sælgeren (kærestens broder), der skulle bevise et salg af en cykel til 78.697 kr.
- Vi har ikke modtaget nogen dokumentation for, at sælgeren (kæresten bror) har købt cyklen (plus en mere) hos en dansk forhandler, som han har oplyst, og han ville heller ikke mundtligt oplyse om, hvor cyklen var indkøbt
- Klager har ikke et eneste billede af cyklen, som han oplyser er købt, fordi han syntes, at det var en sej gadget
- Klager har ingen papirer, som beviser cyklens eksistens. Her tænkes brugsanvisninger, garanti-papirer med videre, hvilket uden tvivl følger med ved købet af så dyr en cykel

Afslutningsvist har vi også lagt vægt på, at klagers kæreste også har fået stjålet en dyr cykel købt af sælgeren (hendes broder) kort tid inden tyveriet af klagers cykel skulle have fundet sted. Denne cykel var også købt kontant for over 30.000 kr. hvorfor klager og dennes husstand har købt cykler kontant for 110.000 kr. inden for nogle måneder.

Der er således mange grunde til, at vi ikke kan anerkende, at der har fundet en forsikringsbegivenhed sted."

Nævnet har fået forelagt klagerens indlæg af 19/3 2020, hvor klageren gentager sine anbringender. Nævnet har endvidere fået forelagt bilag fra sagen, herunder tidligere korrespondance i sagen, selskabets opsigelse af forsikringen, låsecertifikat, kvittering, policen og forsikringsbetingelserne. Af låsecertifikatet fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

10.

94419

ABUS 6000 Bordo DK
Nøglelås. Løs foldelås til cykler.

Denne lås beskytter ved korrekt brug mod tyveri.
Stel og baghjul bør låses sammen med faste genstande.
Opfylder forsikringskrav til cykellåse.

VAREFAKTA KONTROLLERET

Ekstra nøgle kan købes hos Deres forhandler eller på www.orderkey.eu

Nøglenummer [redacted] Cyklens stelnummer [redacted]

Vigtigt:
Skriv cyklens stelnummer og nøglens nummer ned på VAREFAKTA kortet og opbevar dette. Ved tyveri anmeldes dette omgående til politiet og VAREFAKTA kortet indsendes til forsikringselskabet med en skadesanmeldelse.

Forhandlerstempel og dato
[redacted] 20-11-2018

Af kvitteringen for cyklen fremgår bl.a.:

SALG AF CYK

08-11-2018 12:23
REG 000262

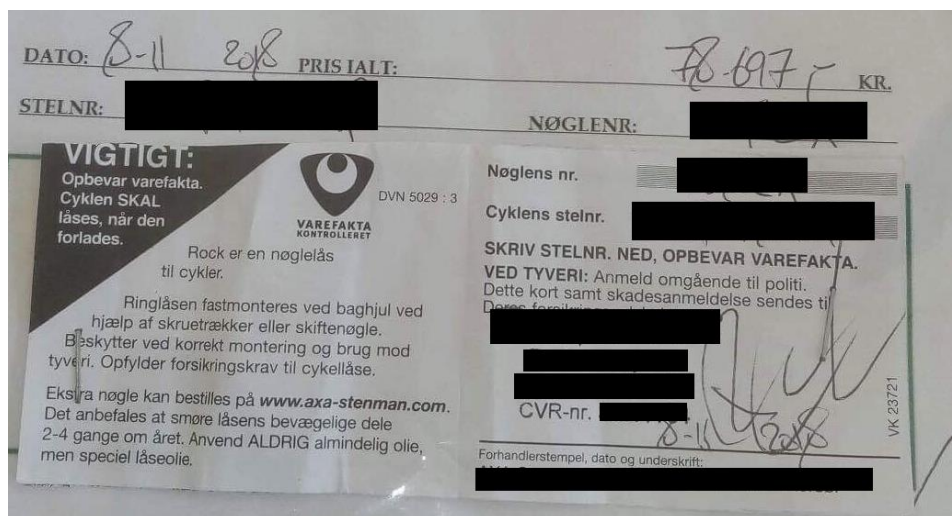
ABUS	-	799.00
RINGLÅS	-	299.00
DIVERSE	-	1.100.00
SCOTT 6900	-	84.999.00
10%	-	
%	-	
MOMS UDGØR	-	8.499.90
KONTANT	-	15.739.42
	-	78.697.00

CYKEL	Scott Genius 900 ultimate	89.441,-	KR.
MODEL	Herre Mtb Full Suspension		KR.
GODKENDT LÅS	godkendt nøglelås	299,-	KR.
SKÆRME	SKS skærm sæt	299,-	KR.
STØTTEBEN		1	KR.
BAGAGEBÆRE			KR.
LYGTER	ultralede Mtb 8000 lys	600,-	KR.
KURV			KR.
WIRELÅS	IX ABUS Kadelås	799,-	KR.
DIV.	IX olie + Diverse	200,-	KR.
DIV.	IX service fra sælger		KR.
DIV.	IX nummer til bud på 10% fratræk		KR.

Ankenævnet for Forsikring

11.

94419



Af selskabets opsigelse af forsikringen dateret den 3/9 2019 fremgår bl.a.:

"Vi opsiger din Indboforsikring

Efter den seneste skade og forløbet i forbindelse med sagsbehandlingen opsiger vi din Indboforsikring. Som kunde kan du selvfølgelig altid opsiges en forsikring. Det kan vi som selskab også gøre, men kun på forsikringens årsdag eller i forbindelse med en skade. Det er den opsigelsesmulighed vi nu benytter. Nedenfor kan du se, præcis hvor i vilkårene, opsigelsesbestemmelserne står.

Vi opsiger din Indboforsikring

- Forsikringsnr. ...
- Forsikringen ophører den 17. september 2019
- I overensstemmelse med forsikringens vilkår nr. DF20406-1 punkt 7B."

Af forsikringsbetingelserne DF 20406-1 fremgår bl.a.:

"7. Varighed, opsigelse og ændring

...

B Opsigelse eller ændring ved skade

1. Fra den dag, Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både du og vi opsiges forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

...

17. Dækningsskema

☐ Dækket ☐ Ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af	
Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.	3. Indbrud 1. Tyveri fra <i>forsvarligt låst</i> * bygning, lokale, <i>godkendt container</i> * eller kundesboks i pengeinstitut 2. Tricktyveri - hvis en eller flere ukendte personer får adgang til din helårsbolig under falsk dække og stjæler eller røver ting fra dig	4. Simpelt tyveri Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning, lokale eller <i>godkendt container</i> *. Ved tyveri fra biler, turistbusser, beboelsesvogne, private sø-, luft- og lystfartøjer, campingvogne og telte: Se kolonne 5: "Simpelt tyveri fra særlige steder".
H Cykler* og cykeldele Cykler samt løse dele til disse. Dækker op til den sum, som fremgår af din police.	Dækker kun, når cyklen er låst med en <i>godkendt lås</i> *.	

...

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/8 2019, at hans cykel – en Scott Genius 900 Ultimate – var blevet stjålet fra hans baggård den 8/8 2019. Klageren kræver, at selskabet udbetaler 87.196 kr. i erstatning for cyklen, og at selskabet trækker opsigelsen af forsikringen tilbage. Klageren har anført, at han har talt sandt under hele sagsforløbet, at han ikke vidste, at hans kærestes bror ejede forretningen, at han ikke kendte kærestens bror særlig godt, at det er almindeligt at han sparer penge op i kontanter, og at han har dokumenteret sit krav med kvittering, låsebevis og opbrudt cykellås.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har blandt andet anført, at klageren har afgivet forskellige forklaringer vedrørende købet af cyklen, at det var klagerens kærestes bror, som ejer cykelforretningen, hvor cyklen skulle være købt, at kærestens bror har udtalt, at det var ham, der solgte cyklen til klageren i forretningen, at klageren gik ind i cykelforretningen med kærestens bror, at klagerens kæreste få måneder inden havde købt en anden dyr cykel af forhandleren, at det er usædvanligt at købe en cykel til næsten 80.000 kr. kontant, at indehaveren af cykelforretningen ikke har fremlagt sit regnskab, at klageren ikke har billeder af cyklen, at producenten af cyklen ikke kunne genkende cyklens stelnummer, og at der ifølge producenten ikke var blevet solgt nogen cykel af den pågældende model i perioden fra august 2018 til august 2019 til en dansk forhandler. Vedrørende opsigelsen af forsikringen har selskabet anført, at denne er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Erstatning for cyklen

Klageren har som dokumentation fremlagt en kvittering dateret den 8/11 2018 for køb af en cykel af den pågældende model med udstyr for samlet 78.697 kr. kontant og et låsebevis.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.H, at forsikringen dækker simpelt tyveri af cykler, når cyklen er låst med godkendt lås.

Ankenævnet for Forsikring

13.

94419

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan tvivl om købet af cyklen, cyklens oprindelse og cyklens eksistens, at nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det angivne stelnummer på cyklen ikke eksisterer hos producenten, og at producenten har oplyst, at der ikke blev solgt en cykel af den pågældende model til en dansk forhandler i perioden fra august 2018 til august 2019.

Nævnet har også lagt vægt på, at det svækker klagerens troværdighed, at han ikke i første omgang fortalte, at han havde købt cyklen af sin kærestes bror, og at hans forklaring om, hvordan han købte cyklen ikke stemmer overens med kærestens brors forklaring. Nævnet har herudover lagt vægt på, at det er ganske usædvanligt, at en så dyr cykel købes kontant.

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

Opsigelse af forsikringen

Af den fremlagte korrespondance fremgår det, at selskabet afviste dækning af skaden den 30/8 2019.

Af selskabets opsigelse af forsikringen fremgår det, at den er dateret den 3/9 2019, og at opsigelsen sker med virkning fra den 17/9 2019.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.B.1 fremgår det, at "fra den dag, Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både du og vi opsiges forsikringen skriftligt med 14 dages varsel".

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

94419

Opsigelsen er således sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, og nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets opsigelse af forsikringen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels