

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. oktober 2021 blev i sag nr. 96493:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Familie/Indboforsikring. I klageskema af 15/2 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi har den 18. september 2020 fået stjålet vores ladcykel, som vi havde forsikret med en Cykel-PLUS forsikring. Vi har dog fået afslag på dækning af det fulde beløb grundet at cyklen og låsen ikke var købt på samme tid. Det mener vi ikke, er den rigtige vurdering, da begge låse på cyklen var forsikringsgodkendte, og vi ønsker derfor at få cyklens fulde værdi dækket af Bauta Forsikring. Vi har dd. fået dækket halvdelen af cyklens værdi via vores almindelige indboforsikring, men vi vil gerne fastholde at vi har krav på det fulde beløb. Vi har i selskabets redegørelse fået afslag, fordi de vurderer, at den ene lås ikke lever op til deres krav. Baggrunden er, at vi allerede ejede en forsikringsgodkendt kædelås, da vi købte cyklen og valgte derfor at bruge denne i stedet for at anskaffe en ny kædelås ved købet af cyklen. Bauta vurderer at den derfor ikke er gyldig, da låsebeviset ikke har stelnummer påført. Vi kan dog fremvise kvittering for køb og låsebevis samt dertilhørende nøgler. Som forbruger er vi temmelig uforstående over for, at låsen skal købes samtidig med cyklen, for at en cykelforsikring er gældende. Derudover kan vi ikke finde svar på, hvordan vi skulle have handlet for at sikre at låsen kunne godkendes til den nye cykel. Vi har i fm. afgørelsen talt med flere cykelforhandlere, som ikke kan give os svar på, hvordan et låsebevis tilknyttes en cykel via stelnummer. Det er heller ikke muligt for os at fremsøge metoder til at gøre dette på internettet. Dermed er den eneste mulighed for at bevise at lås og cykel hører sammen ved at de begge optræder på samme kvittering. Vi er derfor ret uforstående over for afgørelsen, da vi har gjort alt for at sikre vores ladcykel var dækket ved at tegne en ekstra forsikring (Cykel-PLUS) og sørge for at tjekke begge låse stadig var forsikringsgodkendte.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Få fuld dækning for tyveriet."

Ankenævnet for Forsikring

2.

96493

Selskabet har i brev af 1/3 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vilkårene:

I henhold til vilkårenes punkt 1.1.f er cykler, herunder eldrevne cykler, dækket med højst 14.800 kr. (indeks 2020) pr. cykel pr. forsikringsbegivenhed.

Ved simpelt tyveri, som er en del af basisdækningen, er cykler jf. punkt 1.1.f dækket, hvis de er låst med en godkendt lås. Dette følger af vilkårenes punkt 4.3.f.

Har man tegnet den udvidede cykeldækning Cykel PLUS, er der et dækningsmaksimum på 60.000 kr. pr. cykel med tilbehør pr. forsikringsbegivenhed. Dækning for tyveri, når cyklen efterlades uden for forsvarligt aflåst bygning, er betinget af, at den er forsynet og aflåst med to låse godkendt af Dansk Varefakta Nævn. Cyklen skal være låst fast til en permanent genstand gennem stellet med mindst en af låsene. Begge låsebeviser med cyklens stelnummer eller produktionsnummer skal sendes til os ved tyveri. Vi henviser til vilkårenes punkt 21.

Sagen:

Vores medlem anmeldte den 18/9 2020, at han samme dag havde fået stjålet sin cykel, som han oplyste havde været låst med en ringlås ... YWS og Abus CityChain X-plus kædelås 170 cm. I mail af 12/10 2020 beskrev han yderligere, at cyklen var låst med kædelåsen fra baghjulet til cykelstativet, der står permanent foran indgangspartiet til

Vores medlem har oplyst, at cyklen har en nypris på 33.975 kr.

Vi efterspurgte dokumentation for cyklen og at låsekravene var opfyldt herunder låsebeviser for begge låse og modtog faktura af 11/3 2020 på køb af cyklen og ringlås ... YWS samt faktura af 19/2 2014 på køb af en anden cykel samt en Abus CityChain X-plus kædelås 170 cm.

Da kravene for dækning efter vilkårenes punkt 21 ikke var opfyldt, afviste vi dækning efter denne bestemmelse og udbetalte dækningsmaksimum på 14.800 kr. for cyklen efter forsikringens basisdækning, jf. vilkårenes punkt 4 og 1.1.f. Derudover erstattede vi cykelhelme og et tæppe.

Vores afgørelse:

Efter modtagelsen af klagen har vi gennemgået sagen på ny, men finder dog ikke anledning til at ændre vores afgørelse.

For at opnå ret til erstatning for tyveri efter Cykel PLUS-dækningen i punkt 21, skal cyklen dels være låst med to låse godkendt af Dansk Varefakta Nævn, dels være låst fast til en permanent genstand gennem stellet og dels skal de til låsene tilhørende låsebeviser, påført cyklens stelnummer, sendes til os ved tyveri. Uden opfyldelse af disse krav kan vi ikke tilbyde erstatning efter Cykel PLUS-dækningen.

Det bemærkes i den forbindelse, at mens vilkårenes basisdækning for cykler har et dækningsmaksimum på 14.800 kr. (indeks 2020), kan der via Cykel PLUS-dækningen ydes dækning på helt op til 60.000 kr. pr. forsikringsbegivenhed. Dette er baggrunden for, at der for Cykel PLUS-dækningen gælder strengere låsekrav.

Det bemærkes endvidere, at sådanne låsekrav i henhold til fast ankenævnspraksis er objektive betingelser for forsikringsdækning, jf. f.eks. AK 90.525 og AK 82.395.

Da cyklen blev stjålet, var den efterladt ude foran ..., hvor den var låst fast til et cykelstativ gennem baghjulet og således ikke gennem stellet som foreskrevet i vilkårene. Da vi i øvrigt ikke har modtaget nogen låsebeviser påført cyklens stelnummer, kan de objektive krav for dækning under Cykel PLUS ikke anses for opfyldt, hvorfor vi ikke kan udbetale erstatning for cyklen ud over dækningsmaksimum på forsikringens basisdækning som sket.

Vi bemærker, at vi i særlige tilfælde kan godtage en kvittering for køb af lås, hvis købet er foretaget samtidig med – og fremgår af samme kvittering – som købet af den cykel, der er anmeldt stjålet. Således har vi også i vores sagsbehandling godtaget den ene af de to låse, som vores medlem oplyser at have låst cyklen med, da denne fremgår af den samme kvittering som cyklen. I relation til den anden lås – kædelåsen – kan vi konstatere, at dokumentation for denne og dens anvendelse i forbindelse med tyveriet af cyklen ikke er opfyldt.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke kan udbetale erstatning under Cykel PLUS-dækningen, da vilkårene herfor ikke er opfyldt."

Klageren har i brev af 16/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Første element om at cyklen er låst fast gennem stellet. LB kunne langt tidligere have haft dette punkt opklaret at cyklen stod med siden til det permanente cykelparkering og havde kæden igen gennem baghjul og stel. Beskrivelsen om baghjulet var ikke beskrevet i skadesanmeldelsen. Jeg havde pr. 13-10-20 spurgt specifikt til om der var andre elementer end den ekstra kædelås der var et problem, hvilket jeg rykker for svar for igen både 2. gang den 16-10-20 og 3. gang d. 28-10-20 (vedhæftet som bilag). I svaret pr. 11-11-20 (LB har selv lagt dette op i 'Mailkorrespondance af 12.10.2020 til 11.11.2020') nævner sagsbehandleren også kun at det er låsekravet der ikke er opfyldt. Først i den interne klageafvisning, som jeg modtager fra LB bliver dette element nævnt, uden mulighed for korrigerende.

Det væsentlige element, som jeg mener er mere relevant at få vurderet af nævnet, er at jeg har flyttet en godkendt lås fra vores gamle ladcykel til den nye, som jeg har købt. Som I kan se på kvitteringerne, er det samme køber til begge cykler. Jeg har altså en fuld funktionel lås med kvittering og et vedhæftet unikt nøglekort samt nøgler. Jeg mener som forbruger, at der skal være en ret og rimelighed i afgørelserne, og at de skal reflektere forbrugerens muligheder. Det mener jeg ikke er tilfældet her, grundet følgende forhold:

- Jeg har ikke kunnet finde nogen muligheder for at få påført den nye cykels stelnummer til et låsebevis ved en almindelig søgning på nettet
- Jeg kan ikke finde nogen vejledninger til dette på LBs hjemmeside eller de sider, som LB henviser til fx det kriminalpræventive råd. Her er der kun vejledninger til hvordan en NY lås kan påføres en cykels stelnr. ved nyindkøb af lås
- Jeg var i telefonisk kontakt med LB ved køb af Cykelplus-forsikringen, hvor de heller ikke gjorde opmærksom på, at vi skulle registrere låsebevis og cykel sammen, hvis ikke de var købt samtidig
- Jeg har kontaktet flere cykelforhandlere og ingen af disse vil kunne lave et låsebevis med en gammel lås.

Ankenævnet for Forsikring

4.

96493

Så jeg kan ikke se andre muligheder, end at alle forsikringstagere skal købe nye lås til alle fremtidige cykler af en vis værdi samtidig, hvis de skal have dækning. Dette finder jeg hverken er rimeligt eller gennemskueligt for forbrugerne, da det aldrig vil give mening at anskaffe en ny lås til 1500+ kr. hvis man allerede har en lås, som er forsikringsgodkendt."

Selskabet har i brev af 23/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vores medlem gør nu gældende, at kæden både gik igennem baghjul og stel. Dette må betragtes som en ændret forklaring, der ikke stemmer med hans tidligere oplysninger, hvorefter cyklen var låst fast med kædelåsen fra baghjulet til cykelstativet. Den ændrede forklaring er først fremkommet nu efter at han – både ved svar fra den klageansvarlige og i forbindelse med behandlingen af sagen for nævnet – har fået afslag på dækning netop med henvisning til den manglende aflåsning gennem stellet. Det er herefter vores opfattelse, at nævnet ikke kan lægge vægt på denne forklaring. At vi ikke indledningsvist i forløbet har afvist med den begrundelse ændrer ikke herved.

For så vidt angår vores medlems kommentarer vedrørende hans vanskeligheder med at få lavet et låsebevis med en gammel lås bemærker vi, at baggrunden for kravet i vilkårene netop er at sikre, at låsekravene bliver opfyldt og at én lås ikke bliver 'brugt' til flere cykler. Cykel PLUS-dækningen dækker relativt dyre cykler og vi har ikke ellers mulighed for at kontrollere låsekravenes overholdelse. Vi henviser i øvrigt til nævnets faste praksis vedrørende låsebeviser, hvorefter der endog stilles krav om stelnummer på låsebevis, selvom dette ikke er anført i vilkårene. Se kendelserne 90.525 og 83.106.

Henset hertil er det også vores opfattelse, at det forhold, at vi ikke i tegningssituationen har gennemgået de helt almindelige krav til låsebeviser, der fremgår af vilkårene, ikke har nogen betydning for sagens afgørelse."

Til dette har klageren fremsendt brev af 19/4 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Angående om låsen går gennem stel og hjul, har dette altid været tilfældet. Hvilket kunne være blevet synlig gjort hvis de forskellige sagsbehandlere på sagen havde gjort opmærksom på dette. Jeg spørger specifikt i tre mails (henvist til i tidligere svar) hvor jeg spørger til om låsebeviser er den eneste afslag. Da jeg ikke får andre svar end låsebevis er jeg ikke opmærksom på min manglende information i en tidligere mail. Derfor er det forkert når LB beskriver at sagsbehandlerne har givet afslag på dette grundlag. Denne manglende information er først fremkommet da jeg klager over afgørelsen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens e-mail af 12/10 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi har fået rettet stellnr. hos politiet det skulle fremgå indenfor den næste halv time. Jeg har været inde på selvbetjeningen på BAUTA/min side og jeg kan ikke ændre i skaden, kun tilføje filer. Men cyklen var låst fast med kædelåsen fra baghjulet til cykelstativet der står permanent foran indgangspartiet til"

Nævnet har anmodet Responsumudvalget hos Forsikring & Pension om en udtalelse relateret til branchekrav om cyklers stelnummer på låsebeviser. Af svar af 20/9 2021 fra Responsumudvalget (sag 5.1 - 3571) fremgår:

"Spørgsmål 1: Er det almindeligt i branchen, at forsikringsselskaber stiller krav om, at alle låsebeviser skal være påført cyklens stelnummer eller produktionsnummer, når forsikringsselskabet stiller krav om, at cyklen skal være aflåst med flere låse?

Svar på spørgsmål 1: Spørgsmålet kan ikke besvares, da det ikke er generel praksis, at forsikringsselskaber stiller krav om, at cyklen skal være aflåst med flere låse. Det kan dog oplyses, at der ikke i branchen gælder en entydig praksis med hensyn til, om låsebeviset skal være påført cyklens stelnummer eller produktionsnummer, når der stilles krav om én godkendt lås.

Spørgsmål 2: Er det almindeligt i branchen, at forsikringsselskaber – der stiller sådanne krav - alene fremsender forsikringsbetingelserne til kunden, hvoraf kravet fremgår?

Svar på spørgsmål 2

Spørgsmålet kan ikke besvares, da det, jf. svaret på spørgsmål 1, ikke er generel praksis, at forsikringsselskaber stiller krav om, at cyklen skal være aflåst med flere låse.

Spørgsmål 3: Vurderes det, at det – henset til reglerne om god skik mv. – er tilstrækkeligt, at selskabet alene informerer kunden om et sådant krav ved at fremsende de forsikringsbetingelser, hvoraf kravet fremgår?

Svar på spørgsmål 3: Spørgsmålet kan ikke besvares konkret for så vidt angår krav om flere cykel-låse, jf. svaret på spørgsmål 1. Det vil afhænge af de konkrete omstændigheder ved forsikringens tegning. Generelt er det således, at hvis der afviges væsentligt fra forsikringens standardvilkår, vurderes det dog at være god skik at gøre kunden særsomt opmærksom herpå i fx den forudgående dialog med kunden, i den til produktet hørende IPID eller i en klausul i tilbuds- og policedokumenterne."

Nævnet har fået forelagt kvittering af 11/3 2020 for køb af den stjålne cykel, hvoraf der også fremgår køb af blandt andet en YWS bred sort ringlås, en kvittering af 19/2 2014 for køb af en tidligere cykel, hvoraf fremgår køb af en Abus 1060 CityChain X-plus kædelås 70 cm samt et foto af kodekortet til kædelåsen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1 Indboforsikringens hvem-hvad-hvor

...

I. Hvilke ting dækker forsikringen skader på?

...

Indbo

...

f. Cykler herunder eldrevne cykler

Cykler med en hjul diameter på over 12 tommer og tilbehør. Vi dækker cykel og tilbehør med højst 14.800 kr. (indeks 2020) pr. cykel pr. forsikringsbegivenhed. Kan cyklens stelnummer ikke oplyses dækker vi med højst 6.800 kr. (indeks 2020). Eldrevne cykler er dækket, når de har en motorkraft, så de kan køre max 25 km/t.

...

4. Simpelt tyveri – generelt

...

Forsikringen dækker skader på:

...

f. Cykler herunder eldrevne cykler - se afsnit 1.1.f - er dækket, hvis de er låst med en godkendt lås.*

...

21. Cykel PLUS – Tillæg til indboforsikringen, er omfattet af indboforsikringen, hvis det fremgår af policen.

1. Forsikringen dækker disse skader:

...

a. Tyveri. Det er en betingelse for erstatning, at cyklen er forsvarligt sikret mod tyveri, når den forlades, herunder at kravene nedenfor er opfyldt. Hvis cyklen lånes ud, er det lånerens ansvar, at kravene er opfyldt. Cyklen er dækket mod tyveri, uanset om den er forsynet med en selvstændig lås, når den opbevares i:

- en forsvarlig aflåst bygning
- aflåst kælderrum i etageejendomme, hvor cyklen ikke er synlig udefra eller fra indendørs gangareal
- et fra en bils kabine adskilt og aflåst bagagerum, hvor cyklen ikke er synlig udefra.

...

Cyklen skal, når den efterlades uden for forsvarligt aflåst bygning, være forsynet og aflåst med to låse godkendt af Dansk Varefakta Nævn. Se vejledningen på Dansk Varefakta Nævns hjemmeside varefakta.dk. Cyklen skal være låst fast til en permanent genstand gennem stellet med mindst en af låsene. Begge låsebeviser med cyklens stelnummer eller produktionsnummer skal sendes til os ved tyveri."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 18/9 2020, at han samme dag fik stjålet sin cykel. Han ønsker erstatning for cyklen i henhold til den udvidede Cykel PLUS-dækning. Han har i svar til nævnet oplyst, at cyklen var låst med to forsikringsgodkendte låse – herunder at cyklen var låst fast til en permanent cykelparkering med en kædelås gennem baghjulet og stellet. Kædelåsen var købt i 2014 sammen med en anden cykel. Han er utilfreds med, at selskabet har afvist at godkende kædelåsen fra 2014, idet det ikke er muligt at få tilknyttet en ny cykels stelnummer til et eksisterende låsebevis. Han har anført, at "Jeg var i telefonisk kontakt med LB ved køb af Cykelplus-forsikringen, hvor de heller ikke gjorde opmærksom på, at vi skulle registrere låsebevis og cykel sammen, hvis ikke de var købt samtidig".

I relation til spørgsmålet – om cyklen var låst gennem baghjul og/eller stel – har klageren anført, at han i 3 mails specifikt har spurgt selskabet, om låsebeviser er den eneste årsag til selskabets afslag på dækning. Han har oplyst, at "Da jeg ikke får andre svar end låsebevis er jeg ikke opmærksom på min manglende information i en tidligere mail. Derfor er det forkert når LB beskriver at sagsbehandlerne har givet afslag på dette grundlag. Denne manglende information er først fremkommet da jeg klager over afgørelsen."

Selskabet har udbetalt dækningsmaksimummet efter forsikringens basisdækning, idet kravet efter Cykel PLUS-dækningen ikke var vurderet opfyldt. Selskabet har anført, at cyklen ikke var låst fast til en permanent genstand gennem stellet med mindst en af låsene, og at klageren har ændret forklaring i forhold til sine oplysninger i e-mail af 12/10 2020, hvor det fremgår, at "cyklen var låst fast med kædelåsen fra baghjulet til cykelstativet der står permanent foran indgangspartiet". Selskabet har videre anført, at cyklens stelnummer ikke fremgik af låsebeviset på den ene lås, at låsekrav er objektive betingelser for forsikringsdækning, og at kravet om cyklens stelnummer på låsebeviset har til formål at kontrollere, at låsekravet overholdes. Selskabet har henvist til "nævnets faste praksis vedrørende låsebeviser, hvorefter der endog stilles krav om stelnummer på låsebevis, selvom dette ikke er anført i vilkårene ... Henset hertil er det også vores opfattelse, at det forhold, at vi ikke i tegningssituationen har gennemgået de helt almindelige krav til låsebeviser, der fremgår af vilkårene, ikke har nogen betydning for sagens afgørelse".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 21.1 fremgår det, at "Cyklen skal, når den efterlades uden for forsvarligt aflåst bygning, være forsynet og aflåst med to låse godkendt af Dansk Varefakta Nævn. Se vejledningen på Dansk Varefakta Nævns hjemmeside varefakta.dk. Cyklen skal være låst fast til en permanent genstand gennem stellet med mindst en af låsene. Begge låsebeviser med cyklens stelnummer eller produktionsnummer skal sendes til os ved tyveri".

Af svar fra Forsikring & Pensions Responsumudvalg fremgår det, at der i branchen ikke gælder en entydig praksis med hensyn til, hvor mange låse forsikringsselskaber stiller krav om, at en

cykel skal være aflåst med, eller hvorvidt et låsebevis skal være påført cyklens stelnummer eller produktionsnummer.

Et flertal udtaler:

Som sagen foreligger oplyst, må flertallet lægge til grund, at selskabet ikke informerede klageren om låsekravene, da han var i telefonisk kontakt med selskabet ved købet af Cykel PLUS-forsikringen. Flertallet må videre lægge til grund, at låsekravene ikke på anden måde har været fremhævet over for klageren, da han modtog policen.

Efter en samlet vurdering – og henset til det særligt byrdefulde krav, som selskabet har opstillet i Cykel PLUS-forsikringen om, at klageren skal kunne fremvise ikke bare et, men to låsebeviser påført cyklens stelnummer – finder flertallet, at selskabet burde have fremhævet dette særlige krav over for klageren.

Flertallet finder, at klageren – når han låste cyklen med to godkendte låse, hvoraf den ene lås havde cyklens stelnummer påført låsebeviset – måtte have en berettiget forventning om, at forsikringens låsekrav var opfyldt. Selskabet kan derfor i den konkrete sag ikke afvise at yde dækning over Cykel PLUS-forsikringen med den begrundelse, at det ene af de to låsebeviser ikke var påført cyklens stelnummer.

Spørgsmålet er herefter, om klageren har opfyldt kravet i forsikringsbetingelserne om, at cyklen skal være låst fast til en permanent genstand gennem stellet med mindst en af låsene.

Efter en samlet vurdering finder flertallet at måtte lægge til grund, at cyklen med en godkendt kædelås var låst fast til en permanent genstand, og at kædelåsen gik gennem cykelstellet til den permanente genstand. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise dækning under den udvidede Cykel PLUS-forsikring.

Ankenævnet for Forsikring

9.

96493

Flertallet har blandt andet lagt vægt på klagerens oplysning om, at han låste cyklen fast fra baghjulet.

Flertallet har også lagt vægt på, at klagerens forklaring om, at kædelåsen tillige var ført gennem cykelstellet, kan indeholdes i klagerens første forklaring om, at cyklen "var låst fast med kædelåsen fra baghjulet til cykelstativet".

Flertallet bemærker, at det har formodningen for sig, at klageren førte kædelåsen igennem den del af cykelstellet, der holder baghjulet, da dette giver den største sikkerhed og ikke ses at være en mere vanskelig fastlåsningsproces. Flertallet bemærker i øvrigt, at der ikke er oplysninger om, at klageren skulle have fundet cyklens afmonterede – og med kædelås fastlåste – baghjul på stedet, hvor cyklen var parkeret, og at baghjulet i øvrigt typisk vil være låst til cyklen med den ene – fastmonterede – godkendte lås. Flertallet bemærker i den forbindelse, at klageren har oplyst, at cyklen var låst med en ringlås ... YWS, og at det fremgår af beskrivelser på internettet, at denne ringlås kan monteres på bagstellet eller på bagagebæreren.

Et mindretal udtaler:

Mindretallet finder, at selskabet efter en samlet vurdering af de foreliggende oplysninger må gives medhold.

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med flertallets votum.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, LB Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har ret til dækning over Cykel PLUS-forsikringen. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning efter de

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

96493

regler, der gælder for tyveri af cyklen efter Cykel PLUS-forsikringen. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings