

Ankenævnet for Forsikring

Den 22. september 2021 blev i sag nr. 96825:

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 6/5 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"[Barn 1's] cykel bliver stjålet den 5/3 fra ... Banegård, medens jeg ... [Barn 1] genfinder dog cykel andet sted i byen og bringer den hjem. Cyklen er dog ribbet/plukket for alt bortset fra stel, lås og baghjul som har været udsat for hærværk. Jeg når ikke at anmelde skaden i første hjemmeperiode. I anden hjemmeperiode skal [barn 2] ... og nu er [barn 2's] racercykel blevet stjålet fra vores skur. Cyklen blev stjålet med en løst påsat YWS stellås fra en kasseret børnecykel, nøglen blev brugt som dokumentation. Anmeldelserne blev afvist fordi skadebehandler ... som jeg talte med i telefon mener jeg skulle have sagt at cyklen var låst med kædelås. Dette er urigtigt, men hun går videre med det og skadekonsulent tror på forklaringen. Første cykel stjålet på banegård anmelder jeg som tyveri, men skulle have været hærværk og nu ruller beskyldningerne. Jeg klager over afgørelserne, men bliver opsagt af forsikringen inden svar fra klageansvarlig. Klager over den klageansvarliges afgørelse med en uddybning, men de vedholder afvisningen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Egentlig ønsker jeg en undskyldning for de anklager, trusler og urigtigheder forsikringsselskabet fremfører igennem skadesbehandler ... og særdeleshed skadekonsulent ..., men det løb er vist kørt. Så det jeg går efter en fuld godkendelse af mit korrekte udlæg af begivenhederne og fuld erstatning."

Selskabet har i brev af 28/5 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tyveri af [barn 1]'s cykel (skadenummer ...)

Vi modtog online anmeldelse af tyveri af vores medlems [barn 1] cykel den 17. marts 2021, jf. **bilag A**. Det fremgår af anmeldelsen, at cyklen blev stjålet mellem fredag den 5. marts og søndag den 7. marts 2021.

Med anmeldelsen vedhæftede vores medlem et billede af cyklens stelnummer, jf. **bilag B**. Af billedets data fremgår det, at billedet er taget den 16. marts 2021, altså efter tyveriet skulle have fundet sted.

Tyveri af [barn 2]'s cykel (skadenummer ...)

Den 17. marts 2021 – efter vi havde modtaget ovennævnte anmeldelse – ringede vores medlem til os for at anmelde sin cykel stjålet. En racercykel, som vores medlem oplyste var blevet købt af en kammerat og havde været låst med en kædelås af mærket Basta, jf. **bilag C** (anmeldelse oprettet af skadebehandler) og **bilag D** (skadebehandlers notat i forbindelse med anmeldelsen). Af skadebehandlerens notat fremgår det, at medlemmet blev bedt om at fremskaffe dokumentation for kædelåsen i form af låsebevis og/eller købskvittering. Telefonsamtalen blev ikke optaget, idet vores medlem undlod at acceptere optagelse af samtalen.

Senere samme dag indsendte vores medlem en anmeldelse af samme tyveri, som var blevet anmeldt telefonisk tidligere på dagen. Om tyveriet skrev vores medlem:

'Kørte sidst på cyklen den 10. marts 17.00. Skulle atter bruges den 15. marts 13.00 hvor den var væk/stjålet. Cyklen stod i ikke aflåst skur, men cyklen var låst med Yws ringlås som ikke var fastmonteret, men kunne lægges hjemme under træningstur.'

Med anmeldelsen var vedhæftet et billede af en cykelnøgle til en YWS-lås, men der var ikke vedlagt låsebevis eller anden form for dokumentation for låsen.

I forlængelse af den skriftlige anmeldelse var vi i telefonisk kontakt med vores medlem, der forklarede (til en ny skadebehandler), at YWS-låsen, der havde været anvendt, var en lås de havde taget fra en gammel børnecykel, og at han havde fået oplyst af den anden skadebehandler, som tog imod anmeldelsen den 17. marts 2021, at det var tilstrækkeligt, at de sendte et billede ind af nøglen.

Den oprindelige skadebehandler, der tog imod den telefoniske anmeldelse, har fortalt, at hun aldrig har oplyst, at det skulle være tilstrækkelig dokumentation at indsende et billede af nøglen til den anvendte lås, hvilket da også ville være i strid med vores retningslinjer. Skadebehandleren erindrede til gengæld, at hun under samtalen blev spurgt til, om det ville være korrekt aflåsning af en cykel, såfremt man rent teoretisk anvendte en ringlås uden at den var fastmonteret på cyklen. Dette svarede vores skadebehandler bekræftende på, men hun forklarede, at medlemmet ved den første anmeldelse havde oplyst, at racercyklen havde været låst med en kædelås af mærket Basta, jf. også **bilag C og D**. Dette var hun helt sikker på, da hun netop havde hæftet sig ved medlemmets oplysning om kædelåsen i forhold til hans efterfølgende spørgsmål om aflåsning med ikke fastmonteret ringlås.

På baggrund af sagernes forløb, herunder det indsendte billede af et stelnummer optaget efter tyveriet og den ændrede forklaring omkring låseforholdene, blev sagen overdraget til vores skadekonsulent.

Vores skadekonsulent kontaktede den 24. marts 2021 vores medlem telefonisk. Skadekonsulenten spurgte vores medlem til, hvornår han havde taget det konkrete foto af stelnummeret på [barn 1's cykel]. Vores medlem svarede, at det havde han taget for lang tid siden for at have det, såfremt det skulle blive nødvendigt, idet cyklens stelnummer ikke var angivet på købskvitteringen. Herpå forholdt vores skadekonsulent vores medlem, at det af filens navn fremgik, at det originale foto var optaget den 16. marts 2021, altså efter tyveriet. Vores medlem forsøgte først at forklare dette med, at det måtte være sket i forbindelse med overførslen af filer fra telefon til iPad og indsendelse til os. Dette afviste vores skadekonsulent, idet en sådan overførselsmanøvre ikke ændrer filens oprindelige navn. Herefter tilstod vores medlem, at billedet af cyklens stelnummer rettelig var taget den 16. marts 2021. Han forklarede, at cyklen ikke var blevet stjålet som anmeldt, men at den derimod havde været udsat for hærværk i en sådan grad, at den var til udsmidning. For nemheds skyld havde vores medlem meldt cyklen stjålet og smidt den på genbrugspladsen. Adspurgt kunne vores medlem ikke fremlægge billeddokumentation for de påståede hærværksskader.

På baggrund af vores skadekonsulents samtale med vores medlem, afvist dækning af begge cykler, jf. **bilag E**. [Barn 1's cykel] blev afvist med henvisning til, at tyveriet ikke var sket som anmeldt, og at de påståede hærværksskader ikke kunne dokumenteres.

Den anden cykel blev afvist med henvisning til, at vores medlem under sagens behandling havde skiftet forklaring omkring aflåsning af cyklen, og at låsen, som det oprindeligt var blevet oplyst, at cyklen havde været låst med, ikke var dokumenteret.

Vores medlem gav udtryk for ikke at være tilfreds med afgørelsen, hvorfor sagen blev forelagt den klageansvarlige den 25. marts 2021. Den klageansvarlige fastholdt afgørelsen ved brev af 8. april 2021, jf. **bilag G**.

Forsikringsvilkår

Det følger af forsikringsvilkårenes pkt. 1.D, vilkår nr. 33-5, januar 2021, vedlagt som **bilag F**, at:

'Retten til erstatning for cykeltyverier er betinget af at:

- *Cyklen var aflåst med en lås godkendt af Dansk Varefakta Nævn*
- *Låsebevis sendes med skadeanmeldelsen'*

Vurdering af sagen

Det er jf. vilkårene et krav for at opnå dækning for cykeltyveri, at cyklen var låst med en lås godkendt af Dansk Varefakta Nævn, og at der indsendes låsebevis med skadeanmeldelsen.

I den konkrete sag var [barn 1's] cykel på tidspunktet for anmeldelsen ikke stjålet. Således tog vores medlem et billede af cyklens stelnummer dagen før, anmeldelsen blev foretaget.

Da vi afslørede vores medlem i at have foretaget falsk anmeldelse, ændrede vores medlem forklaringen således, at cyklen nu var blevet udsat for hærværk i en sådan grad, at den var klar til udsmidning. Adspurgt kunne vores medlem ikke dokumentere dette med billeder eller andet, idet cyklen var smidt på genbrugspladsen.

Som følge af forløbet må vi fastholde afvisning af at udbetale erstatning for [barn 1's cykel], idet cyklen ikke er stjålet, og idet vores medlem ikke har dokumenteret nogen dækningsberettigende hærværksskader på cyklen, men tværtimod er 'taget' i at afgive en falsk forklaring om skaden. Vi er opmærksomme på, at vores medlem siden vores skadekonsulents afvisning endnu en gang har ændret forklaring således, at cyklen var stjålet og væk i en periode, før den blev fundet. Dette ændrer imidlertid ikke på vores afgørelse.

Vedr. [barn 2's] cykel anmeldte vores medlem først, at cyklen havde været låst med en kædelås af mærket Basta. Siden ændrede vores medlem forklaring til, at den havde været låst med en ringlås af mærket YWS, som ikke havde været fastmonteret på cyklen.

Vores medlem har ikke dokumenteret, at [barn 2's cykel] var låst med en lås godkendt af Dansk Varefakta Nævn (ved anmeldelsen oplyste han en Basta kædelås, men han indsendte efterfølgende et billede af nøglerne til en ringlås), og han har endvidere ikke fremsendt et låsebevis.

Henset til forløbet omkring [barn 1's] cykel og de skiftende forklaringer omkring aflåsning af [barn 2's cykel], må vi henholde os til vores medlems første forklaring. Da der ikke foreligger nogen dokumentation for, at [barn 2's] racercykel var aflåst med en godkendt kædelås – eller i øvrigt dokumentation for anden godkendt lås – må vi fastholde, at vi ikke kan udbetale erstatning for cyklen.

Som følge af forløbet vurderede vi desuden, at den tillid, der er den nødvendige forudsætning for et forsikringsforhold, og som forsikringsfællesskabet i LB Forsikring bygger på, ikke længere var til stede. Vi opsagde derfor i forlængelse af ovennævnte skader vores medlemmers forsikringer i henhold til vilkårene herfor (dog ikke de lovpligtige forsikringer).

Vi må på denne baggrund i det hele fastholde vores afvisning af at udbetale erstatning i de omtalte sager, idet vi samtidig mener, at vores medlem ikke er berettiget til nogen undskyldning for vores ageren i sagen, som er sket fuldstændig i overensstemmelse med vores sædvanlige procedurer og forretningsgange."

Klageren har i meddelelse af 25/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Sagens kerne kan koges ned til en tvist angående hvad sagsbehandler ... tror hun har hørt og hvad der rent faktisk er blevet sagt.

Jeg mener som sagt aldrig at have nævnt kædelås i forbindelse med [barn 2's cykel], men holder fast på at det var en ring/stellås. Har svært ved at dokumentere dette da [barn 2's cykel] med lås er stjålet. Sendte dog et billede af nøgle som jeg stadig har. Angående [barn 1's cykel] er det udelukkende et tvist om cyklen skulle meldes som hærværk eller tyveri. Jeg mener stadig cyklen var mest stjålet (næsten 2 gange) og delte ikke anmeldelsen op i to sager.

Som jeg ser det rullede 'bolden' fordi sagsbehandler ... ikke forstod eller ville forstå hvad jeg sagde eller spurgte om."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af anmeldelse af barn 1's cykel af 17/3 2021 fremgår bl.a.:

"Skadedato

Ankenævnet for Forsikring

5.

96825

Dato.....7. marts 2021

Tidspunkt 12:00

Skadested

...

Beskrivelse af skadestedet: Cykelparkeringen ved ...

Skade information:

Beskrivelse: Cyklen blev sat i cykelparkering fredag eftermiddag og ved afhentning søndag formiddag var cyklen væk.

...

Hvordan var cyklen aflåst? Cyklen var låst på anden måde

Beskriv hvordan cyklen var aflåst Med Baste fastmonteret lås af godkendt mærke."

Af anmeldelse af barn 2's cykel af 17/3 2021 fremgår bl.a.:

"Skadedato

Dato 15. marts 2021

Tidspunkt 00:00

Skade information:

Beskrivelse: Hr ft cykel er stjålet

...

Var cyklen aflåst? Ja

Hvordan var cyklen aflåst? Cyklen var låst på anden måde

Beskriv hvordan cyklen var aflåst kædelås"

Af selskabets interne telefonnotat af 17/3 2021 fremgår bl.a.:

"Hr ft. Har købet cyklen brugt af en kammerat. Han prøver at få fat i købskvittering. Den var låst med en kædelås og jeg har bedt om låsebevis og/eller købskvittering på den, så vi kan se mærke og model på den. Det skulle være en Basta kædelås. Jeg har ikke lovet dækning, da jeg opl. at vi skal have dokumentation på kædelåsen, før vi kan vurdere om tyveriet er DB."

Af selskabets e-mail af 24/3 2021 fremgår bl.a.:

"Vedr. tyverianmeldelsen under skadenr. ... har du d.d. erkendt, at cyklen ikke blev stjålet som anmeldt til [forsikringsgruppe under selskabet] og Politiet. Du har forklaret at cyklen var blevet udsat for hærværk, og at du for nemheds skyld meldte den stjålet og smed den ud. Du kan ikke dokumentere denne påstand, og derfor heller ikke omfanget af eventuelt hærværk, hvorfor jeg blot må forholde mig til, at du har opnået uretmæssig erstatning for et cykeltyveri som ikke er be-

gået. Den udbetalte erstatning vil derfor blive krævet tilbagebetalt. Du vil modtage instruktion om dette særskilt.

Du har oplyst at du selv har kontaktet politiet og forklaret dem sagens sammenhæng, og at cyklen ikke længere er efterlyst. Jeg vil i den forbindelse oplyse, at du med din anmeldelse til os har begået bedrageri, og at vi nøje vil overveje hvorvidt vi vil foretage politianmeldelse – i så fald vil du blive orienteret om dette.

Vedr. anmeldelsen om tyveri af [barn 2's cykel] under skadenummer ... er det blevet oplyst af skadebehandleren, som talte med dig den 170321, at du forklarede, at denne cykel havde været aflåst med en kædelås af mærket Basta. Du havde videre forklaret, at denne kædelås hørte med cyklen da du købte den brugt. Under samme samtale havde du selv stillet spørgsmål angående brugen af ikke fastmonteret ringlås, idet du havde bedt skadebehandleren tage stilling til, hvorvidt en cykel ville være korrekt aflåst, såfremt man fx låste en ikke fastmonteret ringlås omkring baghjulet. Skadebehandleren havde oplyst, at dette ville blive betragtet som korrekt aflåst såfremt selve låsen var forsikringsgodkendt – altså at det ikke var et krav at ringlåsen var monteret fast på cyklen. Senere samme dag modtog vi mail fra dig, i hvilken du nu netop kunne oplyse, at cyklen havde været låst med en ikke fastmonteret ringlås af mrk. YWS fra en kasseret børnecykel, og nu ikke som ellers kort forinden nævnt en kædelås af mrk. Basta. Denne forklaring betragter jeg som nævnt d.d. som en ændring af din første forklaring, idet jeg opfatter den som tilpasset ud fra samtalen med skadebehandleren kort forinden. På den baggrund afviser jeg din skadesanmeldelse. Skaden afsluttes hermed.

Som forklaret vil jeg orientere min leder om ovennævnte forløb, og vedkommende vil tage stilling til hvorvidt der skal ske saneringsmæssige tiltag på den baggrund – i så fald vil du blive orienteret særskilt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1. Indboforsikringens hvem – hvad – hvor

D. Hvis skaden sker

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning må sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at der er sket en skade, der er dækket af forsikringen.

...

Retten til erstatning for cykeltyverier er betinget af at:

- cyklen var aflåst med en lås godkendt af Dansk Varefakta Nævn
- låsebevis sendes med skadeanmeldelsen."

Nævnet har modtaget foto af 16/3 2021 af stelnummeret på barn 1's cykel.

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

7.

96825

Klageren anmeldte den 17/3 2021, at barn 1's cykel var blevet stjålet fra en banegård mellem den 5/3 og 7/3 2021, og at barn 2's cykel var blevet stjålet fra hans ikke aflåste skur den 15/3 2021. Klageren ønsker erstatning for cyklerne. Han har anført, at barn 1's cykel blev stjålet den 5/3 2021, og at barn 1 genfandt cyklen, hvor den havde været udsat for omfattende hærværk. Han delte ikke anmeldelsen op i to sager. Han anmeldte hændelsen som tyveri, men han skulle have anmeldt det som hærværk. Han mener, at cyklen blev mest stjålet. Barn 2's cykel blev stjålet og var aflåst med en løst påsat YWS stellås fra en kasseret børnecykel. Han har som dokumentation fremsendt foto af låsens nøgle til selskabet.

Selskab har afvist dækning og har opsagt klagerens forsikringer, idet barn 1's cykel på tidspunktet for anmeldelsen ikke var stjålet, og idet klageren ikke har dokumenteret nogen dækningsberettigende hærværksskader på barn 1's cykel, eller at barn 2's cykel var låst med en godkendt lås. Fotoet af barn 1's cykel var taget den 16/3 2021, dvs. efter datoen for tyveriet. Da selskabet gjorde opmærksom herpå, ændrede klageren forklaring til, at cyklen havde været udsat for hærværk i en sådan grad, at den var klar til udsmidning, og at han for nemheds skyld havde meldt cyklen stjålet og smidt den på genbrugspladsen. Selskabet har videre anført, at klageren indledningsvist oplyste telefonisk, at barn 2's cykel var låst med en kædelås af mærket Basta. I samtalen spurgte han ind til, om en ikke-fastmonteret ringlås teoretisk set ville være korrekt aflåsning af cyklen. Siden ændrede han forklaring til, at cyklen var låst med en ikke fastmonteret ringlås af mærket YWS. Selskabet har lagt klagerens første forklaring om kædelåsen til grund. Klageren har ikke fremsendt et låsebevis.

Af skriftlig anmeldelse af barn 1's cykel af 17/3 2021 fremgår det, at "Cyklen blev sat i cykelparkering fredag eftermiddag og ved afhentning søndag formiddag var cyklen væk".

Af selskabets interne telefonnotat af 17/3 2021 fremgår det, at "Har købet cyklen brugt af en kammerat. Han prøver at få fat i købskvittering. Den var låst med en kædelås og jeg har bedt om låsebevis og/eller købskvittering på den, så vi kan se mærke og model på den. Det skulle

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

96825

være en Basta kædelås. Jeg har ikke lovet dækning, da jeg opl. at vi skal have dokumentation på kædelåsen, før vi kan vurdere om tyveriet er DB".

Af skriftlig anmeldelse af barn 2's cykel af 17/3 2021 fremgår, at den var aflåst med kædelås.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 1.D fremgår det, at retten til erstatning for cykeltyverier er betinget af, at cyklen var aflåst med en lås godkendt af Dansk Varefakta Nævn, og at låsebevis sendes med skadeanmeldelsen.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

For så vidt angår tyveri og hærværk på barn 1's cykel finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der har fundet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed sted. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har erkendt, at cyklen ikke var stjålet på tidspunktet for tyverianmeldelsen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for hærværksskader på cyklen.

For så vidt angår tyveriet af barn 2's cykel kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke har bevist, at låsekravene i forsikringsbetingelsernes punkt 1.D. er opfyldt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremsendt et låsebevis.

Ankenævnet for Forsikring

9.

96825

Nævnet har også lagt vægt på selskabets telefonnotat, og at klageren i sin skriftlige anmeldelse har oplyst, at cyklen var låst med en kædelås, og at han således har skiftet forklaring om cykel-låsen.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen