

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. januar 2022 blev i sag nr. 97145:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 2/8 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg skriver fordi jeg er uenig i Tryg Forsikrings afgørelse om erstatning for min cykel. Til start var det stelnummeret der voldte problemer og da det blev løst var det pludselig et problem at cyklen kunne køre mere end 25 km i timen. Det er en speed pedelec cykel. Så var det ikke en cykel fik jeg at vide af [ansat 1 i selskabet]. Det har jeg meget svært ved at forstå. Den kan jo kun køre så hurtigt som man selv træder og der skal trædes til for at overstige 25 km i timen. Den skal overholde alle de regler en almindelig cykel skal. Den skal køre på cykelstien og der er ikke nummerplade på. Jeg fik også at vide af [ansat 1 i selskabet] at hvis jeg havde købt den af en forhandler havde jeg fået ordentlig rådgivning om reglerne. Men jeg har snakket med ejeren af [cykelhandler] og en medarbejder fra [cykelhandler] som begge har filialer flere steder i [by] og sælger rigtig mange el cykler. De gav begge udtryk for at reglerne var noget rod og forskellige fra selskab til selskab så man skulle tale med sit eget forsikringsselskab om det. Hvilket er præcis det jeg har forsøgt. Vi fortalte den forsikringssælger Tryg sendte, [ansat 2 i selskabet] og som fik os over til Tryk forsikring, om cyklen. Både den og en anden el ladcykel vi også påtænkte os at købe på det tidspunkt. Netop fordi det begge var dyre cykler og vi gerne ville være sikre på vi var ordentligt forsikret. Og som var grunden til at vi tegnede en særskilt cykelforsikring. En forsikring vi aldrig har haft før. Ydermere ringede min kone til Tryg da vi endelig købte cyklerne og tilbød dem at sende papirerne på dem. Men hun fik at vide at det slet ikke var nødvendigt da forsikringen dækkede ALLE husstandens cykler og el cykler. Ingen af gangene blev der nævnt noget som helst om særregler for den slags cykler. Jeg syntes selv der har været rig mulighed for at gøre opmærksom på de regler når nu det er noget man åbenbart skal være særlig opmærksom på. Og jeg må indrømme at jeg sidder med følelsen af at hvis der er nogen der har givet dårlig rådgivning i denne sag, så er det Tryg Forsikring. De sendte mig en kopi af en tidligere afgørelse som sagde noget om at det er mig der skal bevise jeg har fået dårlig rådgivning og da jeg ikke kan det, har de afvist sagen. Jeg

Ankenævnet for Forsikring

2.

97145

kan jo godt se at hvis den afgørelse om at bevisbyrden ligger hos mig holder stik, så får jeg nok ikke så meget ud af min klage. Men jeg vil nu prøve alligevel har jeg besluttet. Rent principielt, for jeg mener virkelig at jeg har været udsat for ualmindelig dårlig rådgivning af Tryg og jeg mener de render fra deres ansvar i denne sag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for min cykel."

Selskabet har i brev af 30/8 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 16. juni 2021 telefonisk, at hans cykel var blevet stjålet. Selskabet sendte samme dag et brev med information om, hvilke oplysninger selskabet havde brug for. Selskabets brev af den 16. juni 2021 fremlægges som bilag 2.

Senere samme dag fremsendte klageren en kvittering på køb af speed pedelec, et certifikat på speed pedelecen og en kopi af anmeldelsen til politiet. Kvitteringen fremlægges som bilag 3, certifikatet fremlægges som bilag 4 og kopi af politianmeldelse fremlægges som bilag 5.

Den 17. juni 2021 afviste selskabet telefonisk over for kunden at dække det anmeldte tyveri, idet en speed pedelec ikke er en cykel, men derimod et motordrevet køretøj, og dermed ikke er omfattet af indboforsikringen.

Klageren klagede over afgørelsen til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitet, den 18. juni 2021. Klagen til Kvalitet fremlægges som bilag 6.

Selskabet besvarede klagen den 8. juli 2021 og fastholdte, at en speed pedelec udgør et motordrevet køretøj, hvorfor den ikke var dækket på indboforsikringen, og at der ikke var noget i selskabets systemer, som skulle indikere, at klageren havde modtaget fejlagtig rådgivning vedrørende dækning for speed pedelecen. Svaret fra Kvalitetsafdelingen fremlægges som bilag 7.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet.

Selskabets vurdering

Klageren har i forbindelse med selskabets behandling af sagen oplyst, at der er tale om en speed pedelec, idet elmotoren hjælper op til 45 km/t.

Der er i henhold til certifikatet i bilag 4 tale om en speed pedelec af mærket Fuell model Flluid-1S, hvilket klageren også har oplyst til politiet.

Af klagerens anmeldelse af tyveriet til politiet fremgår det desuden, at klageren har registreret sin speed pedelec som en elcykel.

En Fuell Flluid-1S har i henhold til producentens hjemmeside en el-hjælpemotor, der kan yde 500 W og kan køre 45 km/t. Et udklip fra producentens hjemmeside fremlægges som bilag 8.

Dækning i henhold til forsikringsbetingelserne

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4, fremgår det, at 'forsikringen omfatter ikke: ... Motordrevne køretøjer fx knallerter jf. færdselsloven samt dele eller tilbehør hertil'.

Af cykelbekendtgørelsens § 27, fremgår det, at 'en cykel kan være forsynet med en el-hjælpmotor og må ikke være forsynet med andre motorer. Stk. 2. En el-hjælpmotor må højst have en effekt på 250 W. Stk. 3. En el-hjælpmotor må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t eller derunder'.

Af bekendtgørelse nr. 878 af 25. juni 2018 om forsøgsordning for speed pedelecs § 1, fremgår det, at 'Ved speed pedelec forstås et to-hjulet motordrevet køretøj med pedaler, som kan drives ved pedalkraft alene, og som derudover er udstyret med en el-hjælpmotor, som kan drive køretøjet op til en hastighed på 20 km i timen uden at pedalerne samtidig betjenes. El-hjælpmotoren må derudover afgive effekt ved hastigheder på op til 45 km i timen, når køretøjets pedaler samtidig betjenes'.

Af bekendtgørelsens § 11, fremgår det, at færdselslovens kapitel 16 finder anvendelse for speed pedelecs, og af bekendtgørelsens § 13, fremgår det, at 'Føreren af en speed pedelec skal under kørslen medbringe præmiekvittering, der viser, at ansvarsforsikring er tegnet og holdt i kraft, jf. færdselslovens § 105. Præmiekvitteringen skal på forlangende forevises politiet'.

Af færdselslovens § 105, fremgår det, at 'Krav om erstatning for skader forvoldt af motordrevne køretøjer skal være dækket af en forsikring i et ansvarsforsikringsselskab, der har Finanstilsynets tilladelse (koncession) til at drive forsikringsvirksomhed'.

Det er på baggrund af ovenstående lovregler selskabets opfattelse, at klagerens speed pedelec – som yder 500 W og kan køre 45 km/t – i henhold til cykelbekendtgørelsen ikke udgør en cykel, og i henhold til færdselsloven er at anse for et motordrevet køretøj. Klagerens speed pedelec er derfor ikke omfattet af den tegnede indboforsikring, jf. vilkårenes punkt 4.

Selskabet henviser i den forbindelse til nævnets afgørelse i sag 95249, der fremlægges som bilag 9.

Selskabet fastholder derfor, at klagerens speed pedelec ikke er omfattet af klagerens indboforsikring, idet der er tale om et motordrevet køretøj i henhold til færdselsloven, hvorfor en speed pedelec er undtaget for dækning i vilkårenes punkt 4.

Rådgivning

For så vidt angår spørgsmålet om selskabets rådgivning, skal selskabet indledningsvist bemærke, at det i henhold til almindelige bevisretlige principper er klageren, der skal bevise, at selskabet har ydet fejlagtig rådgivning, og at selskabet har pådraget sig et ansvar på erstatningsretligt grundlag.

Klageren har oplyst i klagen til nævnet, at han i forbindelse med købet af sin speed pedelec blev rådgivet om, at 'forsikringen dækkede ALLE husstandens cykler og el cykler'.

Af selskabets systemer fremgår det, at klageren kontaktede selskabet telefonisk den 29. oktober 2020 – det vil sige 3,5 måneder efter købet af speed pedelecen – og fik summen på cykeldækningen hævet til 56.784 kr. Der er ikke noteret yderligere i selskabets systemer.

I forbindelse med behandlingen af klagen til Kvalitetsafdelingen, var selskabet i kontakt med den pågældende medarbejder, som foretog ændringen af klagerens cykeldækning. Medarbejderen kunne ikke huske den konkrete samtale, men oplyste generelt, at det er normal procedure – når en kunde ringer ind med et ønske om at hæve forsikringssummen på cykler – at der bliver spurgt ind til, hvor meget den dyreste cykel er værd, og at forsikringssummen bliver fastsat derefter. Der bliver imidlertid ikke spurgt ind til, hvilken cykel der konkret er tale om. Medarbejderen oplyste desuden, at såfremt kunden oplyser, at der er tale om en speed pedelec, vil kunden altid blive rådgivet om, at de skal tegne en lovpligtig ansvarsforsikring og en kaskoforsikring.

Selskabet bemærker, at rådgivningen om, at forsikringen dækker alle husstandens cykler og elcykler, er faktuel korrekt, og at klagerens speed pedelec, som nævnt ovenfor, ikke opfylder betingelserne i cykelbekendtgørelsens § 27, hvorfor speed pedelecen ikke udgør hverken en cykel eller en elcykel.

Derudover bemærker selskabet, at klageren konsekvent både i politianmeldelsen, i klagen til den klageansvarlige og i klageskemaet til Ankenævnet omtaler sin speed pedelec som værende sin cykel. Det må derfor have formodningen for sig, at klageren i forbindelse med forhøjelsen af summen på cykeldækningen har oplyst, at der er tale om en elcykel og ikke en speed pedelec.

Det kan efter selskabets opfattelse ikke komme selskabet til skade, at klageren var i en vildfarelse om, hvilket produkt han havde købt.

Det forekommer ligeledes usandsynligt, at selskabets rådgiver – i modsætning til interne forretningsgange, som den pågældende medarbejder selv har oplyst om – skulle have rådgivet om, at en speed pedelec var omfattet af klagerens indboforsikring, særligt set i lyset af, at klageren selv omtaler speed pedelecen som en cykel.

En speed pedelec kræver en selvstændig lovpligtig ansvarsforsikring og en selvstændig kaskoforsikring for at være dækket. Disse forsikringer ville være dyrere for klageren end en højere forsikringssum på cykler, hvorfor det havde været i selskabets interesse at få indtegnet klagerens speed pedelec korrekt.

Selskabet fastholder derfor, at klageren ikke har bevist, at selskabet har begået fejl, som kan begrunde, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal udbetale erstatning for den stjålne speed pedelec.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klagerens speed pedelec i henhold til færdselsloven udgør et motordrevet køretøj, hvorfor den er undtaget for dækning på klagerens indboforsikring, jf. vilkårenes punkt 4.

Derudover er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet på en måde, som kan begrunde, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal erstatte klagerens stjålne speed pedelec."

Klageren har i meddelelse af 29/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det er rådgivningen jeg er utilfreds med. Jeg fortalte om cyklen til Trygs sælger [ansat 2 ved selskabet] som fik os over i selskabet. Viste ham billeder og fortalte den kunne køre 45 km i timen. Min kone gjorde det samme da vi hævdede forsikringspræmien den 29. oktober hvor hun også tilbød at sende alle papirer vi havde på cyklerne i husstanden. Hvilket selskabet afviste var nødvendigt. Ingen nævnte noget om at det ikke var en el cykel og der var noget jeg skulle være særlig opmærksom på. De cykelhandlere jeg har talt med siger at der ikke er to selskaber der gør det ens og at man derfor skal søge rådgivning i sit selskab. Det mener jeg, jeg har prøvet men med et virkelig dårligt resultat. Grunden til at vi først hævdede forsikrings præmien den 29. oktober var at jeg først fik cyklen der. Da jeg købte den var den stadig ikke produceret og det trak også lidt ud på grund af Corona bla. i [land] hvor nogle af delene blev produceret. Så jeg mente ikke der nogen grund til at forsikre cyklen før end jeg viste hvornår jeg havde den."

Selskabet har i brev af 13/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren angiver i sit seneste indlæg til Nævnet, at det er selskabets rådgivning, han klager over, og at han fortalte en navngiven medarbejder hos selskabet om speed pedelecen i forbindelse med indtegnning af forsikringen, samt at han viste billeder af speed pedelecen.

Det er korrekt, at selskabets medarbejder afholdte et fysisk møde med klageren i forbindelse med tegning af klagerens forsikringer. Klagerens familieforsikring blev tegnet pr. den 1. juli 2019.

I henhold til kvitteringen for speed pedelecen er denne købt den 12. juli 2020 – det vil sige mere end 1 år efter, at klageren havde tegnet forsikringen.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikrings- og erstatningsretlige principper er klageren, der skal bevise, at selskabet har handlet ansvarspådragende ved at yde fejlagtig rådgivning.

Det forekommer efter selskabets opfattelse usandsynligt, at klageren mere end 1 år forud for det reelle køb af speed pedelecen skulle have taget en beslutning om at købe netop den pågældende speed pedelec, ligesom det forekommer usandsynligt, at klageren på dette tidspunkt var i besiddelse af billeder af speed pedelecen.

Hertil kommer, at klageren konsekvent omtaler speed pedelecen som 'sin cykel' og ikke en speed pedelec, hvorfor det vil være svært for selskabets rådgivere at agere anderledes end sket."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 8/11 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Det er lige groft nok at de nu også beskylder mig for at tale usandt. Jeg havde bestilt cyklen et år i forvejen. Grunden til det tog så lang tid var at cyklen ikke var sat i produktion da jeg købte den hvilket bevirkede at jeg fik en rabat. Cyklen blev så yderligere forsinket da den skulle godkendes i EU fordi de skulle lave nogle ting om og alt gik i stå på grund af corona i Kina. Så det tog rigtig lang tid fra jeg købte cyklen til jeg faktisk fik den. Og ja jeg omtaler den som cykel men jeg fortalte at det var en cykel der kunne køre 45km i timen. Man kan vel ikke forvente at vi alle taler professionelt forsikrings sprog?"

Ankenævnet for Forsikring

6.

97145

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politianmeldelse af 16/6 2021 fremgår bl.a.:

"Cykeltyveri

...

Angiv mærket på cyklen: FFLUID-1s

Angiv hvilken cykelkategori : Dame-, herre-, børne- eller racercykel: herrecykel

Er det en elcykel? Ja."

Af udklip fra producentens hjemmeside fremgår bl.a.:

"FLLUID 1 or FLLUID 1s

Max assistance

Flluid 1 Pedelec: 25 km/h.

Flluid 1S S-Pedelec: 45 km/h.

Max power

Flluid 1: 250W/100Nm torque

Fluuid-1S: 500W/100Nm torque"

Nævnet har fået forelagt faktura af 12/7 2020 for købet af køretøjet og certifikat af 12/12 2019 på køretøjet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvilke ting er omfattet

Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting, der hører til en privat boligs normale udstyr, samt:

...

- Cykler og el-cykler inkl. fastmonteret tilbehør. Der gælder en maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

...

Forsikringen omfatter ikke:

...

- Motordrevne køretøjer fx knallerter jf. færdselsloven samt dele og tilbehør hertil."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede familieforsikring den 1/7 2019. Den 29/10 2020 hævdede han summen på cykeldækningen til 56.784 kr. Den 16/6 2021 blev hans Speed Pedelec stjålet.

Klageren er utilfreds med selskabets rådgivning og med, at selskabet har afvist at dække den stjålne Speed Pedelec. Han har anført, at han fortalte forsikringssælgeren om cyklen, som han påtænkte at købe på et senere tidspunkt. Han viste billeder af cyklen og oplyste, at den kunne køre 45 km/t. Da han havde købt den, ringede ægtefællen den 29/10 2020 til selskabet, som oplyste, at forsikringen dækkede alle husstandens cykler og elcykler. Det var ikke nødvendigt at indsende papirer på cyklerne. Selskabet oplyste ikke, at det ikke var en elcykel, eller at der var særregler for den slags cykler.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klagerens Speed Pedelec efter færdselsloven udgør et motordrevet køretøj, hvorfor den er undtaget på indboforsikringen. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet ansvarspådragende i forbindelse med rådgivningen. Klageren holdt møde med forsikringssælgeren mere end 1 år forud for købet af sin Speed Pedelec. Det er usandsynligt, at klageren allerede på daværende tidspunkt havde taget en beslutning om at købe netop den pågældende Speed Pedelec. Klageren har over for ankenævnet og i sin politianmeldelse konsekvent omtalt sin Speed Pedelec som en cykel. Det må derfor have formodningen for sig, at ægtefællen ved forhøjelsen af summen på cykel-dækningen oplyste, at der var tale om en elcykel og ikke en speed pedelec. Det er normal procedure – når en kunde ringer ind med et ønske om at hæve forsikringssummen på cykler – at der bliver spurgt ind til, hvor meget den dyreste cykel er værd, og at forsikringssummen bliver fastsat derefter. Der bliver ikke spurgt ind til, hvilken cykel der konkret er tale om. Såfremt kunden oplyser, at der er tale om en speed pedelec, vil kunden blive rådgivet om, at der skal tegnes lovpligtig ansvarsforsikring og kaskoforsikring.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse om, at den stjålne Speed Pedelec ikke er omfattet af indboforsikringen, idet der er tale om et motordrevet køretøj, jf. undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 4. Nævnet henviser til sin afgørelse i sag 95249.

Ankenævnet for Forsikring

8.

97145

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet en så mangelfuld rådgivning, at det kan begrunde, at selskabet ud fra erstatningsretlige regler skal dække klagerens Speed Pedelec.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er fremlagt bevis for, at klageren i tegningssituationen, eller at ægtefællen ved ændringen af forsikringssummen oplyste, at der var tale om en Speed Pedelec.

Nævnet har også lagt vægt, at klageren tegnede indboforsikringen mere end 1 år før købet af sin Speed Pedelec.

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.



Jens Kruse Mikkelsen
formand