

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. marts 2022 blev i sag nr. 97220:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Familieforsikring. I klageskema af 25/8 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"The case is about a stolen electric cargo bike - Urban Arrow Shorty Performance from 2019 - less than 2 years old at the time when stolen.

The cargo bike was stolen from the private area in the building I live, locked with 2 certified locks. All documents needed were sent to Alm. Brand including receipt of purchase, receipt of the case registered with Politi, and lock certificate.

Besides the cargobike itself, there are other things stolen including: a pump, a repair kit, the bike cover, and a speed tuning chip called speedbox. The speed tuning chip was uninstalled, it was meant to be installed on another electric bike that I own - a electric citybike from Trek.

Alm. Brand refuses to cover all stolen items citing the tuning chip made the electric bike a "moped" therefore no longer can be regarded as a bike but rather a vehicle, I have argued that the chip was stolen uninstalled and I have actually recovered the chip together with the other items which thought to be stolen. The thief has thrown out all the items inside the cargo area of the bike in a storage area in the garden.

Even after sending the picture of the recovered items, Almbrand refused to recognise the bike was never modified and provided a recording of a conversation between myself and a case handler where I had "admitted" the chip was installed.

I have uploaded the recording in the appendix, one can easily hear that the case handler used Danish to ask me, and I have responded in English. No warning has been given about the record-

ing and my Danish is very poor and I have fell into the trap the case handler set up to achieve the result they have liked.

I still have the chip today, which can be matched to the order confirmation before the bike was stolen, it is clear that the chip had never been installed to the stolen bike.

Another important fact is that the tuning chip Speedbox is a chip to modify the speed limit of the bike when the motor needs to be engaged. One can either increase or decrease the speed limit, in fact, many are tuning the electric bike to lower the speed limit so make it run slower. Even for those who want to increase the speed limit, they will not be able to do so on a cargo bike as it is too heavy for the motor to support, with the power output of the motor being 50nM and the cargo bike weights 30kg + without load, it is impossible to go anywhere close to 45km/h, it is law of physics, and many have tried.

However, discussing the chip and bike tuning is irrelevant here, as the bike has never been modified. I was consistent in my communication and denying the bike was modified all along, except perhaps once when falling into the trap due to language barriers.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

AlmBrand should respect the policy of the Indbo forsikring including the extended bicycle insurance, and provide me with the coverage of my stolen cargo bike

Selskabet har i brev af 14/9 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens forløb

Den 27. maj 2021 anmeldte klager, at hans Urban Arrow el-ladcykel var blevet stjålet den 15. maj 2021 - bilag B.

Klager og selskabet har efterfølgende noget korrespondance frem og tilbage omkring dokumentation for cyklen.

Den 4. juni 2021 ringer klager til selskabet for at høre, hvor langt sagen er - klagers bilag "Skadeinspektion_20210604". I klagers bilag [lydfil] kan hele samtalen høres.

Herefter kontakter selskabet cykelforhandleren, for nærmere oplysninger om den stjålne cykel og den monterede speedbox 3.0.

Klager modtager herefter en afvisning fra selskabet, som klager svarer tilbage på - klagers bilag "Gmailskadenr 3632572 - afvisning". Selskabets afvisning fremgår ligeledes af klagers bilag "Gmailskadenr 3632572 - afvisning".

Selskabet fastholder afvisningen - klagers bilag "Klagesvar - 3632572".

Sagens begrundelse

Det er klager, der skal dokumentere og/eller sandsynliggøre, at der er en dækningsberettiget skade, som er omfattet af indboforsikringen.

Selskabet har lyttet til samtalen, som klager har uploadet på portalen.

Det er bestemt ikke selskabets opfattelse, at der er opstået misforståelser på grund af sprogbarriere, selvom klager taler engelsk og skadebehandler dansk i samtalen. Klager har både på skrift og i tale forstået selskabets tidligere henvendelser på dansk, hvorefter klager har svaret retur.

I løbet af samtalen fortæller klager, at han også har fået stjålet en speedbox 3.0 i forbindelse med, at Urban Arrow el-ladcyklen bliver stjålet.

Klager oplyser, at denne speedbox er "accessories for the moto" og at den bevirker, at cyklen kører mere "smooth and powerfull". Altså mere ensformigt og hurtigere, hvilket klager også bekræfter.

Skadebehandler spørger, hvor denne speedbox 3.0 er placeret, og klager svarer så "inside the bosch moto". Klager bekræfter igen overfor skadebehandleren, at den er koblet til el-motoren.

Herefter taler klager og skadebehandler om kvitteringen på speedbox'en, da den er udstedt i klagers kones navn. Til det forklarer klager "I probably used her information when I placed the order".

Dette kan høres fra 9.50 minutter inde i samtalen og de efterfølgende minutter.

I telefonsamtalen nævner klager på intet tidspunkt noget omkring sin kones Trek+ el-cykel i forbindelse med den speedbox 3.0, som oplyses har været monteret på el-ladcyklen. Ej heller i forbindelse med, at speedbox'en var indkøbt i konens navn.

Dette underer selskabet, da det ville have været helt naturligt at komme ind på dette, hvis det havde været tilfældet.

Derimod oplyser klager selv, at speedbox'en er placeret i motoren og svarer ja til, at den er koblet til motoren, da de taler om ladcyklen.

Selskabet finder det derfor ikke sandsynligt, at speedbox'en skulle have ligget i en sidelomme i ladcyklen, som klager oplyser, efter vi har afvist at erstatte el-ladcyklen. Denne forklaring kan vi ikke få til at stemme overens med klagers første forklaring.

Vi har derfor lagt klagers første forklaring til grund for vores bedømmelse af sagen, hvilket er i overensstemmelse med Ankenævnets tidligere praksis.

Selskabet har talt med cykelhandleren, som i sin tid har solgt denne Urban Arrow el-cykel, og han oplyser, at speedboxen sagtens kan monteres til ladcyklens batteri.

Speedbox'en bevirker, at cyklen kan komme over de 25 km i timen og at den kører mere smidigt.

Cyklens oprindelige hjælpemotor slår fra, når man rammer 25 km/t, men med en speedbox hjælper motoren stadig til, selv når man kommer over en hastighed på 25 km/t., da begrænsningen deaktiveres.

En el-cykel må alene være forsynet med en el-hjælpemotor, som højst har en effekt på 250 W, ligesom den kun må hjælpe til ved en hastighed på 25 km/t eller derunder. Se Bekendtgørelse om cyklers indretning og udstyr - bilag C.

Hvis en el-cykel assisterer over de 25 km/t og op til 45 km/t, så betragtes cyklen som en knallert, og er dermed et motordrevet køretøj i Færdselslovens forstand - se bilag D.

Under afsnittet punkt 2.1 omkring omfattede genstande på indboforsikringen, undtages motordrevne køretøjer jf. Færdselsloven.

På baggrund af ovenstående, betragter vi klagers stjålne el-ladcykel som et motordrevet køretøj, hvilket er undtaget på indboforsikringen, og afviser derfor at betale erstatning for cyklen inkl. speedbox'en. Dette er i overensstemmelse med Ankenævnets tidligere praksis, kendelse 93.334.

Klager oplyser, at han stadig har chippen (speedboxen) i dag og at det er den chip, som er købt i hans kones navn.

Uanset om klager i dag er i besiddelse af en chip, dokumenterer det ikke, at den stjålne el-ladcykel ikke var udstyret med en chip.

Selskabet har været i forbindelse med en dansk cykelforhandler, som også sælger speedbox 3.0 Bosch. De oplyser, at der ingen unik identifikation er på en speedbox, der er intet trackingnummer, og de hedder alle sammen det samme.

Klager har derfor ikke dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at der ikke var monteret en speedbox 3.0 på den stjålne el-ladcykel.

Konklusion

Ved selskabets vurdering af sagen, har vi lagt klagers første forklaring til grund.

Da klagers el-ladcykel var monteret med en speedbox 3.0 på motoren, som bevirker at motoren kan assistere ved hastigheder over 25 km/t, betragter vi cyklen som et motordrevet køretøj, hvilket er undtaget på indboforsikringen.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at vi ikke kan tilbyde at betale erstatning i sagen.

Klageren har i mail af 6/12 2021 til nævnet bl.a. anført:

"1. I strongly disagree that [selskabets sagsbehandlers] claim about no language barrier. Because I have never received formal Danish training, all my Danish is self learned and the entire conversation can be easily heard that I have struggled to understand the questions from the case handler. My effort of engaging in the conversation was only intended to help Alm Brand understand the case better, because Alm Brand has provided no communication other than a system generated email 14 days after the case submission. I would be happy to point to witness to prove my level of Danish is limited to the very basics.

All my written communication was uploaded in full and that is what represented my view and statement, Alm Brand exploited my inefficiency in Danish and turn my helpful phone call into so

Ankenævnet for Forsikring

5.

97220

called "evidence" against me and against the truth. I would like the board to use the recording with caution, because even a criminal in Denmark is entitled to a translator when defending themselves verbally. I will explain some of my replies in the recording in the following points.

2. I have maintained myself throughout in written communication that the chip "Speedbox" has not been mounted to the cargo bike, but assumed stolen inside the cargo box. During the phone conversation, I have misunderstood the question from the case handler as he was seeking explanation of this item, therefore I have tried to explain to him that this chip is "accessories for the motor" to make a bike run "more smooth and powerful", and it should be installed "inside the bosch motor".

Again, all the forementioned conversation which you can hear from the recording was to explain what this item is and why it is part of the stolen items.

There was no intended confirmation that the chip has already been installed in the stolen bike. I sincerely hope the board can understand the clear distinction between the confirmation of certain fact and the explanation on how an item functions. Again, Alm Brand exploited my Danish language weakness and attempted to use my explanation as confirmation.

3. Although not-relevant, because the chip was never mounted and were never intended for a cargo bike. I would like to point it out that Alm Brand was wrong about the use of the chip, below is the official description of the chip:

"SpeedBox 3.0 tuning chip enables to select speed limit of your own choice. After the chip is installed, your e-bike's display will show real data, such as maximum and average speeds, daily mileage and cruising range."

The use of the chip is to change the speed limit, it is up to the user to change it lower or higher, Alm Brand assumed this chip is to change the speed limit to be higher than 25km/h, but many people have used the chip to change the speed limit to be 20km/h or even lower. There is not enough evidence to support that a bike runs faster than 25km/h simply because there is a chip inside. Many elderly people uses the chip to lower the speed limit for better safety.

If just to remove the speed limit, one does not have to buy a chip, it can be done easily with a popular trick, there are many videos, here is one of them:

<https://www.youtube.com/watch?v=8feemzxKS1U>

Conclusion:

I maintain myself and my consistency in writing throughout the whole case that the chip has never been installed in the stolen bike, it was assumed stolen but later recovered, the chip is still with me today and the board can have it if you would like to verify if it is the same device as invoiced to me (there is a serial software ID which may be used as tracking number). Alm Brand secretly recorded a phone conversation and exploited my inefficiency in Danish, and have insisted my explanation as confirmation which could not be found anywhere else. I hope the board can listen into the recording and assess how struggled I was while engaging with the dialog, and so to understand the difference between explaining things compared to confirming things.

Whether an insurance should cover a bike with a chip or not is not relevant for this case but could be relevant for future cases. In my opinion, it cannot be assumed a bike will run faster than 25

Ankenævnet for Forsikring

6.

97220

km/h just because there is a speed limit modifier, because some people use it to lower the speed limit to run slower.

Selskabet har i brev af 27/12 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Når selskabet hører samtalen i sin helhed, er vi ikke usikre på, at klager har forstået spørgsmålene, som bliver stillet. Selskabet gentager det som klager har svaret, og klager bekræfter, at det er korrekt forstået.

Vi mener derfor fortsat, at der ikke er tvivl på grund af sprog. Vi henviser til 1. besvarelse side 2 afsnit 1-3.

Vi må præcisere, at det først er efter selskabets afvisning, at klager kommer med oplysninger om, at speedboxen ikke er installeret i ladcyklens motor, men var tiltænkt konens cykel.

Hvordan andre vælger at bruge en speedbox til deres el-cykel, mener selskabet ikke er relevant. Vi forholder os til de oplysninger, som klager har givet selskabet, da han ringer til os. Altså at den var koblet til el-motoren og at den sidder inde i selve motoren.

Selskabet henholder sig ligeledes til de oplysninger, som vi har fået af en forhandler af disse speedboxe 3.0 Bosch, som bekræfter, at der ikke er noget unikt ved en speedbox. Se 1. besvarelse side 3, afsnit 3-5. Vi kan ikke få bekræftet, at en speedbox kan spores.

Det er ikke korrekt, at selskabet har optaget telefonsamtalen i hemmelighed / uden klagers vidende. Hver gang en kunde ringer til Alm Brand, bliver kunden oplyst om, at samtalen optages.

Da kunden ringer til selskabet den 4. juni 2021 kl. 10.43, får kunden følgende speak inden han kommer igennem til medarbejderen;

"Vi optager alle samtaler for din og vores skyld. Optagelsen bruges som dokumentation for behandlingen og undersøgelsen af din skade. Du kan finde mere om hvorfor vi optager samtalen i vores persondatapolitik på almbrand.dk/persondatapolitik. Her kan du også læse mere om din ret til at gøre indsigelse mod optagelsen og din ret til indsigt."

Vi henviser til vores tidligere besvarelse, og afventer Nævnets afgørelse.

Til dette har klageren fremsendt mail af 5/1 2022, hvori det bl.a. er anført:

"With the translation software, I have reviewed the feedback from Alm Brand and I disagree strongly to their points and maintain my statement given previously as below:

1. AlmBrand exploited my low level of Danish proficiency and used my explanation of how the device works as proof of the device was installed. I have maintained throughout in writing or in other English conversations that the device was NOT installed. The submitted recording was the only conversation done in Danish with AlmBrand during the past 6 years, where all

previous cases was handled in English by the AlmBrand investigator. It is obvious in the recording how I have struggled but still supported in order to have the case move forward. Language barrier should not be used as evidence against a person - this is a common practice in Danish law as far as I understand. It is a resident's basic right to have a translator to defend oneself in a dispute.

2. Although not relevant, AlmBrand was wrong about the chip SpeedBox 3.0. I want to state again that the SpeedBox chip was designed to change the speed limit - one can reduce the speed limit as well as increase the limit. Having the chip installed cannot prove that an el-bike is motor-assisted to run faster than 25km/h, many elderly people using the chip to reduce the speed limit to 20km/h for better safety.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af klagerens anmeldelse af 27/5 2021 fremgår bl.a.:

"Angiv hvornår cyklen er købt. Hvad er...

The cargo bike was purchased on 31 May 2019. The price from new was 35000, discounted to 26000

...

Hvilket mærke og model er cyklen? Urban arrow shorty performance

Hvor mange gear er der på cyklen? automatic gear from Enviolo

Hvis modellen er udgået, hvad hedder... model is still available

Hvad var der af tilbehør på cyklen? 2 locks, bosch motor chip, 1 pump, 1 repair tool

Er tyveriet anmeldt til politiet? Ja

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2.1 Hvilke genstande omfatter forsikringen?

Forsikringen omfatter indbo* og andre private ejendele, som er anført i dækningsskemaet, og som sikrede ejer eller i øvrigt bærer risikoen for.

Bortset fra 2.1.1 motordrevne køretøjer jf. færdselsloven, personal transporters (segway, elektriske skateboards eller tilsvarende), haveredskaber over 25 hk, campingvogne, luft- og søfartøjer, herunder windog kitesurfere. Dele og tilbehør er heller ikke dækket, medmindre de er særligt anført i dækningsskemaet."

I bekendtgørelse nr. 976 af 28/06/2016 om cyklers indretning og udstyr mv. fastslås bl.a.:

"Kapitel 9

...

El-cykel

§ 27. En cykel kan være forsynet med en el-hjælpeomotor og må ikke være forsynet med andre motorer.

Stk. 2. En el-hjælpeomotor må højst have en effekt på 250 W.

Stk. 3. En el-hjælpeomotor må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t eller derunder.

Stk. 4. En el-hjælpeomotor må kun afgive effekt, når cyklens pedaler eller lignende samtidigt betjenes.

Stk. 5. En el-cykel kan dog være indrettet med en elektrisk gå-funktion, således at cyklens el-hjælpmotor kan afgive effekt ved hastigheder på 6 km/t eller derunder, selvom pedaler eller lignende ikke samtidigt betjenes, når en elektrisk kontakt, f.eks. tryknap eller drejehåndtag monteret på styret, påvirkes manuelt af føreren. El-hjælpmotorens effektafgivelse skal automatisk ophøre, når påvirkningen af den elektriske kontakt på styret ophører."

I færdselsloven fastslås det bl.a.:

"Færdselsloven

§2;

...

7. *Knallert:*

to- eller trehjulet køretøj med en forbrændingsmotor med et slagvolumen på ikke over 50 cm³ eller med elmotor og med en konstruktivt bestemt maksimal hastighed på højst 45 km i timen.

Knallerter inddeles i stor knallert med en konstruktivt bestemt maksimal hastighed på over 30 km i timen og lille knallert med en konstruktivt bestemt maksimal hastighed på højst 30 km i timen.

...

14. *Motordrevet køretøj:*

køretøj, der er forsynet med motor som drivkraft. For kørestol, som er konstrueret til en hastighed af højst 15 km i timen og kun med væsentlig konstruktiv forandring kan ændres til større hastighed, gælder bestemmelserne om cykel, hvor intet andet er bestemt. Motordrevne køretøjer inddeles i motorkøretøj, traktor, motorredskab og knallert.

Nævnet udtaler:

Klageren kræver, at selskabet yder dækning for en Urban Arrow Shorty Performance ladcykel, der er blevet stjålet, mens den stod parkeret i bygningen, som klageren bebor. Klageren har over for nævnet anført, at ladcyklen er forsynet med en motor, der ikke assisterer, når cyklen kører over 25 km/t. Den er derfor at betragte som en cykel i medfør af færdselslovgivningen. Han har videre anført, at udover ladcyklen blev der også stjålet bl.a. en cykelpumpe, reparationskit og en speed tuning chip, der kaldes en speedbox. Hvad angår chippen lå den uinstalleret i ladcyklen. Chippen skulle ifølge klageren installeres i en anden elcykel. Klageren har anført, at han talte med en medarbejder i selskabet om tyveriet, som talte dansk, mens han talte engelsk, da han er dårlig til dansk. Klageren har sendt en lydfil med en optagelse af samtalen og har anført, at han ikke helt forstod spørgsmålene, og at selskabet derfor ikke på baggrund af samtalen kan konkludere, at han havde til hensigt at benytte chippen i ladcyklen. Klageren har anført, at han efterfølgende fandt chippen og de øvrige løsøreffekter, da tyven smed dem fra sig i en nærliggende have. Klageren har herudover henvist til, at chippen er forsynet med en funktion,

så man kan indstille ved hvilke hastigheder, motoren holder op med at assistere, at denne hastighed kan være under 25 km/t, at chippen først og fremmest bevirker, at cyklen kører smidigere, og at man udlæse data om kørslen.

Selskabet har afvist at yde dækning, da det på baggrund af klagerens oplysninger til selskabets skadebehandler under telefonsamtalen må lægges til grund, at chippen var installeret i cyklens motor. Selskabet har oplyst, at installation af chippen bevirker, at ladcyklens motor også assisterer ved hastigheder over 25 km/t., hvorfor den i færdselslovgivningens forstand er et motor-køretøj, da den må anses for at være en knallert. Ladcyklen er dermed ikke omfattet indbo-forsikringen.

Selskabet har over for nævnet herved bl.a. anført, "I løbet af samtalen fortæller klager, at han også har fået stjålet en speedbox 3.0 i forbindelse med, at Urban Arrow el-ladcyklen bliver stjålet. Klager oplyser, at denne speedbox er "accessories for the moto" og at den bevirker, at cyklen kører mere "smooth and powerfull". Altså mere ensformigt og hurtigere, hvilket klager også bekræfter. Skadebehandler spørger, hvor denne speedbox 3.0 er placeret, og klager svarer så "inside the Bosch moto". Klager bekræfter igen overfor skadebehandleren, at den er koblet til el-motoren. Herefter taler klager og skadebehandler om kvitteringen på speedbox'en, da den er udstedt i klagers kones navn. Til det forklarer klager "I probably used her information when I placed the order". Dette kan høres fra 9.50 minutter inde i samtalen og de efterfølgende minutter. I telefonsamtalen nævner klager på intet tidspunkt noget omkring sin kones Trek+ el-cykel i forbindelse med den speedbox 3.0, som oplyses har været monteret på el-ladcyklen. Ej heller i forbindelse med, at speedbox'en var indkøbt i konens navn. Dette undrer selskabet, da det ville have været helt naturligt at komme ind på dette, hvis det havde været tilfældet. Derimod oplyser klager selv, at speedbox'en er placeret i motoren og svarer ja til, at den er koblet til motoren, da de taler om ladcyklen. Selskabet finder det derfor ikke sandsynligt, at speedbox'en skulle have ligget i en sidelomme i ladcyklen, som klager oplyser, efter vi har afvist at erstatte el-ladcyklen. Denne forklaring kan vi ikke få til at stemme overens med klagers første forklaring. Vi har derfor lagt klagers første forklaring til grund for vores bedømmelse af sagen, hvilket er i

Ankenævnet for Forsikring

10.

97220

overensstemmelse med Ankenævnets tidligere praksis. ... Klager oplyser, at han stadig har chippen (speedboxen) i dag og at det er den chip, som er købt i hans kones navn. Uanset om klager i dag er i besiddelse af en chip, dokumenterer det ikke, at den stjålne el-ladcykel ikke var udstyret med en chip. Selskabet har været i forbindelse med en dansk cykelforhandler, som også sælger speedbox 3.0 Bosch. De oplyser, at der ingen unik identifikation er på en speedbox, der er intet trackingnummer, og de hedder alle sammen det samme. Klager har derfor ikke dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at der ikke var monteret en speedbox 3.0 på den stjålne el-ladcykel"

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den stjålne ladcykel med elmotor.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at klageren under telefonsamtalen med selskabets skadebehandler oplyste, at chippen var installeret i cyklens motor. Nævnet finder, at det som klageren har oplyst om sine danskkundskaber ikke kan føre til andet resultat.

Nævnet har videre lagt vægt på oplysningerne om, at ladcyklens motor, når den er tilsluttet chippen, kan assistere ved hastigheder over 25 km/t, hvorfor den i lovgivningens forstand er at anse som et motorkøretøj, nærmere bestemt en knallert, der ikke er omfattet af cykeldækningen i indboforsikringen. Nævnet henviser til flertallets afgørelse i sag 93334 og sag 95249.

Nævnet bemærker, at det kunne fremgå klarere af forsikringsbetingelserne, hvad der forstås ved en elcykel og et motordrevet køretøj.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

97220

Klageren får ikke medhold.

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

Peter Thønnings