

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. juni 2023 blev i sag nr. 99577:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 24/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min ladcykel er blevet stjålet og er delvist erstattet jf. policen, men jeg er uenig med Topdanmark i forhold til spørgsmålet omkring 'løse cykeldele' og den praksis de benytter, når der skal falde en erstatning for stjalne 'løse cykeldele'. Den klage jeg har sendt til selskabet har jeg ikke fået medhold i, omend jeg har forsøgt mig med en længere dialog.

Sagen kort: Jeg har købt en ladcykel med de løse cykeldele jeg havde behov for (det er helt normalt at købe løse dele ved siden af en ladcykel, da de købes meget rå/skrabede ligesom når man køber en fabriksny bil). Jeg har i den forbindelse forhøjet erstatningssummen for cyklen mod en højere præmie. Cyklen, altså den rene cykelpris, kostede kr. 36.000,- jeg er blevet erstattet med kr. 33.918, - som er helt fint, da det står i min police. I min police er også angivet, at cykeldele er dækket op til kr. 8.480,-, hvorfor jeg troede, at jeg var fint forsikret, da mine løse cykeldele kun udgjorde kr. 5.596, -. Jeg var altså villig til at tage et eventuelt tab på cirka kr. 2000,- på den rene cykelpris, hvis den nu skulle blive stjålet.

Alternativet var at gå til næste 'trin' hvor jeg mindes at erstatningssummen var tættere på 45.000 end 40.000, og der mente jeg i øjeblikket hvor forsikringen blev tegnet, at det var at overforsikre, hvorfor jeg tillod mig at tage den risiko som beskrevet ovenfor.

Topdanmark vil ikke erstatte de 'løse cykeldele' med begrundelsen, at delene sad monteret på cyklen, da den blev stjålet, og derfor indgik delene som en del af summen på cyklen. Derfor vil delene blive erstattet i forhold til erstatningssummen på cyklen og ikke som løse cykeldele. For at blive i

terminologien, så er det dér, kæden springer af for mig og hvor jeg mener det bliver helt urimeligt - og af flere grunde, som er uddybet nedenfor.

Klagebehandleren mente absolut ikke, at man behøves at være hverken jurist eller forsikringskyndig, for at kunne regne følgende grunde ud, som svar på min konstatering, at man vidst skal være en af de to ting, for at kunne forstå logikken.

1. grund)

Måden 'løse cykeldele' kan blive erstattet på, er ved, at delene bliver stjålet fra ens hjem eller andet aflåst rum. Da jeg spurgte ind til, hvorfor det så ikke blot er almindeligt indbo som alt muligt andet, så er det fordi, at 'det generelt (er) sådan i branchen, at cykler anses for en kategori for sig selv'.

Med andre ord, hvis der eksempelvis er indbrud i sit hjem og vedkommende får stjålet cykelhjul eller andre løse dele til en cykel, så vil det IKKE blive erstattet, medmindre man har denne til-lægsforsikring.

Må bare sige, at man vidst som minimum skal være forsikringskyndig for at kunne regne dette ud. For mig er løse cykeldele blot ting som kan tages af og på afhængigt af det specifikke erinde - eventuelt skal det fast- og afmonteres uden værktøj.

2. grund)

Klagebehandleren er kommet med en forklaring på hvad løse cykeldele er, og den er isoleret set sikkert fin - altså hvis man skriver den ned et sted, hvor man som forbruger kan læse den. Jeg synes det virker omsonst, at Topdanmark ikke har haft lyst til at skrive deres egen forklaring ned, nu hvor cykler er en kategori for sig selv. I de forsikringsvilkår jeg har adgang til, står der alle mulige forklaringer på alle mulige ting, og jeg synes faktisk, at Topdanmark har pligt til at skrive sådan en forklaring om løse cykeldele ind samme sted. Spørger man Topdanmark hvad en cykel er, så er der ingen tvivl, for det står beskrevet meget specifikt. Spørger man Topdanmark hvad løse cykeldele er, så skal man gætte på noget meget specifikt.

Som jeg skriver i min mailkorrespondance med klagebehandleren, så mener jeg det er dybt kritisabelt, at man blot kan have sådan en forklaring skrevet på et internt dokument, for den forklaring kan ændres, afhængigt om sagsbehandleren har en god eller dårlig dag. Også selvom klagebehandleren mener, at Topdanmarks sagsbehandling ikke er arbitrær, for man må jo vide, at Topdanmark er sat i verden for hjælpe kunderne. Topdanmark lever af og laver formentligt ikke andet end at forholde sig til policen og vilkårene, hvorfor det virker mærkeligt at man i det her tilfælde kan få en afvisning på noget som ikke er skrevet i vilkårene.

Sagen skal altså ikke vurderes så meget på baggrund af forklaringen på løse cykeldele som klagebehandleren bliver ved med at komme med, for det er i virkeligheden bare noget klagebehandleren synes. I må gerne vurdere og komme med en kendelse på, om det kan være rigtigt, at forbrugeren kan blive mødt med et afslag på et krav i forhold til 'løse cykeldele', når forbrugeren overhovedet ikke har mulighed for at læse om emnet i vilkårene.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning på løsecykeldele i alt kr. 5.596, -

Bænk: kr. 1399,-

Ankenævnet for Forsikring

3.

99577

Autostol/babystol til ladcykel: kr. 1399,-
Kaleche: kr. 2399,-
Isofixbelag til ladcykel: kr. 399,-".

Selskabet har i brev af 14/4 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringen

Klagers indboforsikring er tegnet med en sum på cykler (pr. cykel) på 33.918 kr., på cykeldele på 8-480 kr. Policen er fremlagt af klager som bilag 3. Der er ingen selvrisiko på cykeldækningen.

Forsikringen er tegnet med vilkår nr. 6676-2. Vilkårene fremlægges som bilag A.

Forsikringen dækker simpelt tyveri af cykler og cykeldele, jf. vilkårenes s. 12, punkt 4H.

Sagsfremstilling

Klager har redegjort for sagsforløbet og vi har ingen bemærkninger hertil.

Vi bestrider således ikke, at klager har fået stjålet sin ladcykel. Vi har ydet erstatning op til dækningsmaksimum på 33.918 kr.

Klagers krav

Klager kræver følgende fastmonterede tilbehør til den stjålne cykel erstattet som løse cykeldele:
Bænk kr. 1399,-
Autostol/babystol til ladcykel: kr. 1399,-
Kaleche: kr. 2399,-
Isofixbelag til ladcykel: kr. 399,-
I alt udgør klagers krav 5.596 kr.

Vurdering

Klager gør gældende, at cykel og cykeldelene skal vurderes separat i forhold til vilkårene og dækningsmaksimum i forsikringen. Ifølge klager er cykeltilbehøret 'cykeldele' uanset om det er fast monteret på cyklen eller ej.

Det er uomtvistet, at de fire genstande var monteret på cyklen, da den blev stjålet.

Alle fire dele er derudover udstyr, der passer særligt til klagers ladcykel og er dermed cykeldele.

Vi fastholder, at fastmonterede cykeldele – så som de fire omtvistede genstande – er en integreret del af cyklen. Erstatning herfor ydes derfor op til det tegnede dækningssum for cykler.

Dette fremgår af vilkårenes punkt 17 H, hvoraf under overskriften 'Cykler og cykeldele' fremgår, at 'Cykler samt løse dele til disse' dækkes (undertegnede fremhævning).

Vi er derfor ikke enig med klager i, at det ikke fremgår med tilstrækkelig tydelighed af vilkårene, at der sondres mellem fastmonteret og løse cykeldele.

Såfremt vilkårene ikke indeholdt teksten om løse cykeldele, ville løse cykeldele blive erstattet som almindeligt privat indbo – i hvert fald i den situation, hvor kunden ikke havde en cykel, som det kunne monteres på, jf. nævnets kendelse 50339. Som vilkårene er formuleret, erstattes løse cykeldele imidlertid som en kategori for sig med et dækningsmaksimum, der fremgår af policen.

Idet klagers cykeldele ikke var løst, men var fastmonteret på den nu stjålne cykel, udgør delene en del af cyklen på lige fod med pedaler, styr og cykelkurv. Delene erstattes derfor inden for den aftalte dækningssum.

Vi bemærker, at såfremt man som forsikringstager har nogle særlige forventninger til dækning, bør man sikre sig, at aftalen lever op til de forventninger i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Det fremgår af klagers forklaring – som vi ikke betvivler – at klager havde sat sig grundigt ind i vilkårene og dækningssummerne og aktivt besluttet, at han var villig til at 'tage et evt. tab' på 2.000 kr., idet den cykelsum, som han valgte, var ca. 2.000 kr. lavere end cyklens indkøbspris uden de omstridte fire cykeldele. Som det fremgår af klagen, var han også af den overbevisning, at summen for løse cykeldele skulle lægges oven i summen for cykler.

Det er vores opfattelse, at det var klager nærmest at søge en evt. uklarhed klarlagt i forbindelse med indtegning eller forhøjelse af dækningssummen for cykler. Klager forhøjede summen i sommeren 2022. Vi har intet skriftligt materiale på forhøjelsen, som derfor må have foregået telefonisk. Vi har ikke længere en eventuel optagelse af telefonsamtalen, idet sådanne automatisk slettes efter 6 måneder i henhold til GDPR-reglerne.

Den af klager som bilag 2 fremlagte korrespondance med en medarbejder i vores kundeserviceafdeling viser efter vores opfattelse, at klager ville have kunnet få en uddybning af, hvad der forstås som løse cykeldele, hvis han havde efterspurgt den, så han ville have kunnet få tilpasset dækningerne efter sit behov.

Konklusion

Vi fastholder, at de fire omtvistede genstande er en del af den nu stjålne cykel og derfor erstattes inden for det aftalte dækningsmaksimum for cykler, som klager har fået udbetalt."

Klageren har i brev af 18/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er ikke enig i at der står noget som helst tilstrækkeligt beskrevet i vilkårene. Og så forstår jeg heller ikke hvorfor klagebehandleren antyder, at jeg ikke er klar over, at Topdanmark sonder mellem cykler og løse cykeldele. Det står på to linjer i min police, at Topdanmark dækker både cykler og cykeldele op til 8480 kr. Jeg er altså ikke i tvivl om noget som helst. Klagebehandleren har i øvrigt glemt at notere sig fra bilag 2, at medarbejderen i kundeserviceafdelingen er enig i, at løse cykeldele ikke er præciseret nogle steder hvor forbrugeren har adgang til beskrivelsen. Klagebehandleren i mailkorrespondancen havde heller ikke et punkt i vilkårene klar, så mon ikke at det hele er utilstrækkeligt beskrevet i vilkårene.

Jeg hæfter mig ved, at klagebehandleren bliver ved med at bruge ordet 'fastmonteret' og til det vil jeg bare sige (nu hvor Topdanmark ikke ser et behov for at præcisere dette i vilkårene) at så synes

jeg Topdanmark fremadrettet skal bruge ordene 'afmonteret cykeldele' i stedet for 'løse cykeldele'. Det er reelt det, som 'løse cykeldele' handler om. Er den her cykeldele monteret i gerningsøjeblikket eller ligger den afmonteret i et aflåst rum. Jeg mener, at løse cykeldele reelt er løse cykeldele uanset om de sidder på- eller afmonteret, da det her er tale om en beskrivelse af genstanden.

I forlængelse af ovenstående, så er man også fri for at skrive sætninger som 'Idet klagers cykeldele ikke var løst, men fastmonteret på den nu stjålne cykel...' . Løst monteret er ikke lig med afmonteret, og Topdanmark mener afmonteret.

Men igen, Topdanmark må så vidt bruge alle de ulogiske ord og forklaringer de har lyst til, men så mener jeg at Topdanmark som minimum skal sikre, at det er nedskrevet et sted, hvor forbrugeren har adgang til oplysningen. Det kunne f.eks. være som et punkt i ordforklaringen, hvor der i forvejen står andre komplicerede forklaringer på alle mulige komplicerede ting, som alle ikke lige kan gætte sig til.

Klagebehandleren skriver følgende, som jeg simpelthen ikke kan forstå, så det punkt må gerne omformuleres, hvis det er vigtigt for sagen – og så vil jeg naturligvis svare efter bedste evne:

'Det er vores opfattelse, at det var klager nærmest at søge en evt. uklarhed klarlagt i forbindelse med indtegnning eller forhøjelse af dækningssummen for cykler. Klager forhøjede summen i sommeren 2022...'

Jeg fastholder mit krav."

Selskabet har i brev af 24/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal indledningsvist beklage, at der har sneget sig en trykfejl ind i vores indlæg af 14. april. Det drejer sig om sætningen:

'Idet klagers cykeldele ikke var løst, men var fastmonteret på den nu stjålne cykel,...' som indleder 4. afsnit på side 2. I stedet for 'løst' skulle der rettelig have stået 'løse'.

Klager anfører, at han ikke forstår sætningen:

'Det er vores opfattelse, at det var klager nærmest at søge en evt. uklarhed klarlagt i forbindelse med indtegnning eller forhøjelse af dækningssummen for cykler. Klager forhøjede summen i sommeren 2022...'

Undertegnede medgiver, at sætningen måske er lidt snørklet formuleret og skal her forsøge at uddybe.

Klager har forklaret, at han så at sige havde gjort sit hjemmearbejde og sat sig ind i dækningssum og værdien af ladcyklen og de ekstra dele og at han bevidst valgte den pågældende maksimumdækning frem for at betale lidt ekstra for at få en højere dækningssum.

Klager gør nu gældende, at det ikke klart og tydeligt fremgår af vores vilkår, hvad der forstås ved 'cykler' og 'løse cykeldele'.

Vi har naturligvis en rådgivningsforpligtelse. Den vil dog alt andet lige tage udgangspunkt i gennemsnitsbetragtninger. Afhængigt af den pågældende kundes behov og ønsker kan rådgivningen

blive mere individuel. Vi kan som forsikringsselskab ikke læse vores kunders tanker og vi kender ikke vores kunders specifikke behov.

Det er derfor op til vores kunder i forbindelse med, at de tegner (køber) forsikringen eller forhøjer dækningen at gøre os opmærksomme på, hvis de har nogle helt specielle behov eller forudsætninger. Kunden er altså nærmere til at kende sine særlige behov end vi er.

Klager kunne have søgt sin opfattelse af vilkårsteksterne om 'cykler' og 'løse cykeldele' og de tilhørende dækningssummer be- eller afkræftet hos vores medarbejder, da han forhøjede dækningen. Det gjorde han ikke."

Til dette har klageren fremsendt brev af 10/5 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Nej, det gjorde jeg ikke, da jeg synes, at 'løse cykeldele' isoleret er så åbenlyst at det ikke giver anledning til spørgsmål. Derfor lod jeg være med at kontakte jer yderligere i forhold til spørgsmålet. Men det er klart, at når jeg – her på bagkant – bliver præsenteret for en forklaring som overgår min fantasi, så tillader jeg mig at ændre min mening fra fin præciseret til ingenlunde og utilstrækkelig præciseret.

Ydermere og i forlængelse af ovenstående, så synes jeg ikke, jeg har nogle særlige behov. Og har svært ved at forestille mig, at de afviger fra de såkaldte 'gennemsnitsbetragtninger'. Tværtimod handlede jeg meget rationelt og tog en meget lille risiko. Var jeg klar over, at de 'løse cykeldele' ændrede status ved montering på min cykel, havde jeg selv sagt valgt en anden dækningssum. Så lige præcis i forhold til min case, behøver I ikke at læse nogle tanker, det er nærmere forbrugeren, der skal læse Topdanmarks tanker, nu hvor I ikke har lyst til at præcisere hvad dette indeholder i vilkår som forbrugeren har adgang til.

Hvorom alting er, så synes jeg al den her skriveri giver anledning til at få skrevet forklaringen ind i ordbogen så folk har adgang til den. Alternativt skrive 'afmonteret cykeldele' i folks police i stedet for 'løse cykeldele', såfremt I fremadrettet fastholder måden I dækker eventuelle skader."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 24/3 2023 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

Dækning

Indbo inkl. bagage

- nedbør mv.

Cykler og cykeldele

...

Forsikringssummer

...

Cykler - pr. cykel op til

Cykeldele op til

Maksimal erstatning pr. skade for cykler og cykeldele

Selvrisiko

0 kr.

6.508 kr.

0 kr.

33.918 kr.

8.480 kr.

210.000 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"

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 narrer ting fra dig	4. Simpelt tyveri Tyveri uden for bygning eller fra bygning, lokale eller <i>godkendt container</i> *, der ikke var <i>forsvarligt låst</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> *.

...

19 Erstatningsopgørelse

...

d. Cykler* og løse cykeldele erstatter vi med følgende procentdel af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet:

...

28 Cykelkasko

Dækningen gælder kun, hvis det fremgår af policen.

A Forsikringen omfatter

Cykler* samt løse cykeldele, som tilhører dig, og som alene anvendes til almindelig privat brug, herunder deltagelse i motionsløb.

B Forsikringen dækker

Forsikringen dækker enhver skade, som ikke er omfattet af indbodækningens øvrige dækninger. Skade på den eller de forsikrede cykler* samt løse cykeldele er dækket op til de summer, som fremgår af policen.

C Forsikringen dækker ikke

1. Skade opstået ved almindelig brug, dvs. ridser, skrammer og afskalninger
2. Skade, der skyldes slitage eller manglende vedligeholdelse
3. Skade, der er omfattet af garanti- eller serviceordning eller af købelovens reklamationsret
4. Skade, som skyldes overbelastning, fejlansvendelse, fejlmontering eller skader sket under reparation

D Erstatning

Skaderne bliver opgjort efter de samme regler, som gælder for cykler* og løse cykeldele under pkt. 19.

E Selvrisiko

Der gælder en selvrisiko pr. skade. Selvrisikoen fremgår af policen og bliver indeksreguleret årligt.

...

Ordforklaring

...

Cykler

Ved en cykel forstås vi ethvert pedaldrevet køretøj med en hjuldiameter over 12 tommer. Cyklen kan være forsynet med en el-hjælpeomotor, men må ikke være forsynet med andre motorer. En

el-hjælpe motor må højst have en effekt på 250 W og må kun afgive effekt ved hastigheder på 25 km/t. eller derunder. Cyklen skal i øvrigt overholde cykelbekendtgørelsens regler om indretning og udstyr (BEK nr. 316 af 20. maj 1999 eller senere regulering)."

Nævnet udtaler:

Klageren har cykeldækning. Det fremgår af policen, at dækningen har et dækningsmaksimum på 33.918 kr. pr. cykel og 8.480 kr. for cykeldele. Klageren fik stjålet sin ladcykel, og selskabet udbetalte erstatning på 33.918 kr. svarende til dækningsmaksimum. Klageren kræver yderligere 5.596 kr. i erstatning for tilkøbte dele til cyklen. Han er utilfreds med, at han ikke har fået erstatning for bænk, autostol/babystol, kaleche og Isofixbeslag til ladcyklen som "løse cykeldele". Han har anført, at "Jeg har købt en ladcykel med de løse cykeldele jeg havde behov for (det er helt normalt at købe løse dele ved siden af en ladcykel, da de købes meget rå/skrabede ligesom når man køber en fabriksny bil). Jeg har i den forbindelse forhøjet erstatningssummen for cyklen mod en højere præmie. Cyklen, altså den rene cykelpris, kostede kr. 36.000, - jeg er blevet erstattet med kr. 33.918, - som er helt fint, da det står i min police. I min police er også angivet, at cykeldele er dækket op til kr. 8.480, -, hvorfor jeg troede, at jeg var fint forsikret, da mine løse cykeldele kun udgjorde kr. 5.596, - Jeg var altså villig til at tage et eventuelt tab på cirka kr. 2.000,- på den rene cykelpris, hvis den nu skulle blive stjålet ... For mig er løse cykeldele blot ting som kan tages af og på afhængigt af det specifikke ærinde - eventuelt skal det fast- og afmonteres uden værktøj". Han har videre anført, at det fremgår af hans police, at selskabet dækker cykeldele op til 8.480 kr., og at "løse cykeldele" reelt er løse cykeldele, uanset om de sidder på cyklen eller er afmonteret, da der er tale om beskrivelse af genstanden. Selskabet burde kalde det "afmonterede cykeldele". Han har også anført, at selskabet bør sikre, at definitionen på "løse cykeldele" er nedskrevet et sted, hvor forbrugeren har adgang til oplysningen.

Selskabet har anført, at de omtvistede cykeldele ikke var løse, men var fastmonteret på den nu stjalne cykel. Derfor udgør delene en del af cyklen på lige fod med pedaler, styr og cykelkurv. Delene erstattes derfor inden for den aftalte dækningssum for cykler. Selskabet har anført, at "klager havde sat sig grundigt ind i vilkårene og dækningssummerne og aktivt besluttet, at han var villig til at 'tage et evt. tab' på 2.000 kr., idet den cykelsum, som han valgte, var ca. 2.000 kr.

lavere end cyklens indkøbspris uden de omstridte fire cykeldele. Som det fremgår af klagen, var han også af den overbevisning, at summen for løse cykeldele skulle lægges oven i summen for cykler. Det er vores opfattelse, at det var klager nærmest at søge en evt. uklarhed klarlagt i forbindelse med indtegnning eller forhøjelse af dækningssummen for cykler".

Af policen fremgår det om dækningen, at "Cykler - pr. cykel op til 33.918 kr. Cykeldele op til 8.480 kr. Maksimal erstatning pr. skade for cykler og cykeldele 210.000 kr".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 28 B "Cykelkasko" fremgår det, at forsikringen dækker enhver skade, som ikke er omfattet af indbodækningens øvrige dækninger. Skade på den eller de forsikrede cykler* samt løse cykeldele er dækket op til de summer, som fremgår af policen.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at formuleringen i forsikringsbetingelserne, "løse cykeldele", har den fornødne klarhed, og at formuleringen efter en almindelig ordlydsfortolkning må forstås således, at der er tale om cykeldele, som ikke er påmonteret cyklen.

Nævnet har også lagt vægt på, at nævnet tidligere – i en sag, hvor nævnet skulle tage stilling til, hvorvidt tyveriet af en cykeldeel skulle dækkes særskilt under indboforsikringen eller som en del af en cykel under cykeldækning – har lagt vægt på, om cykeldelen var monteret på en cykel. Nævnet henviser til sag 50.339.

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

10.

99577

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Svend Bjerg Hansen', is written over a light blue rectangular background.

Svend Bjerg Hansen