

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. april 2025 blev i sag nr. 100443:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren klager over hundeforsikring. I klageskema af 26/9 2023 har klageren bl.a. anført:

"Der er en sælger fra Tryg forsikring som ringer den 16-12-2022 sidst på eftermiddagen. Han er rigtig meget påtrængende, jeg siger flere gange at vi skal i byen og har ikke tid, men han bliver ved og ved. Jeg siger til ham at han skal sende det hele på en mail og så vil jeg måske kigge på det. 14 dage efter kommer der en mand fra Tryg og siger at han skal lave en gennemgang af huset. Jeg fortæller ham at det kender jeg ikke noget til og pt har vi skader som ejerskifteforsikring er inde over og husforsikring. Han bliver lidt sur da det er spild af hans tid. Så finder vi ud at: Tryg har flyttede vores forsikringer over til dem. De har flyttede 4 hundeforsikringer som står i min samlever [navn] ([andet forsikringsselskab 1]). De har flyttede 1 hundeforsikring som står i mit navn ([andet forsikringsselskab 2]) over til dem. Så har Tryg Forsikring hævet taget stjålet penge på min konto 2 gange.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg har IKKE skrevet under på noget fra Tryg. De har flyttede 4 hundeforsikringer som jeg ikke ejer. Det er en anden person som ejer disse 4 hunde. Man kan ikke bare flyttede dem, det skal ind over DKK det er bare ikke noget man lige gøre, men det siger tryg at man godt må og kan. Jeg vil have en rigtig stor udskyldning og penge da Tryg har overtrådt love og regler. Vil have at de skal straffes med bøde."

Selskabet har den 31/10 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klager er utilfreds med, at 5 hundeforsikringer er flyttet til selskabet uden, at der ifølge klageren er indgået en aftale med ham. Klager angiver ligeledes, at selskabet har stjålet penge på klagers konto to gange.

Selskabet har i sagen annulleret 4 af de 5 hundeforsikringer grundet fortrydelse, og der er ikke trukket penge på klagers konto. Der har kun været én hundeforsikring i kraft i selskabet i perioden 1. maj 2023 til den 1. august 2023, og der er i den forbindelse kun trukket penge fra klagers konto én gang.

Klager har haft en hundeforsikring med omfattende hundeanvar og tilvalgsdækningerne: Sygdom/Ulykke, Tand/Medicin, Fysisk behandling og Med på rejse. Aftalen har været omfattet af forsikringsbetingelserne nr. 1404, der vedlægges som **bilag 1**.

Det skal oplyses, at der i sagens forløb er sendt e-mails til klager til den samme mailadresse, som klager har oplyst til Ankenævnet.

Sagsfremstilling

Klageren var i kontakt med selskabet den 16. december 2022 angående oprettelse af private forsikringer i Tryg, herunder husstandens fem hundeforsikringer. Der blev indgået en aftale og de fem hundeforsikringer skulle overtages til udløb fra henholdsvis [andet forsikringsselskab 1] og [andet forsikringsselskab 2]. Det blev aftalt, at forsikringerne skulle betales via Betalingsservice og selskabet skulle tilmelde forsikringerne ud fra de kontooplysninger, som klageren selv havde oplyst.

Efter samtalen med selskabet blev der sendt en e-mail til klager, hvoraf det fremgik, hvad der var aftalt. Mailen fremlægges som **bilag 2**.

Der blev herefter også sendt et brev til klager med hensyn til *Digital Post* samt et Aftalebrev, hvoraf det fremgik, hvilke forsikringer der skulle tegnes i Tryg. De to breve fremlægges som **bilag 3**. Det skal bemærkes, at der ligeledes blev sendt et brev angående Digital Post og et Aftalebrev til klagers samlever.

Der blev oprettet begæringer på de 5 hundeforsikringer med både klager og hans samlever som forsikringstager, hvorfor hundeforsikringerne også fremgik af begge Aftalebreve. Der blev sendt opsigelser til [andet forsikringsselskab 1] på 4 hundeforsikringer, som omfattede henholdsvis hunden [hund 1], [hund 2], [hund 3] og [hund 4]. Hundeforsikringen på [hund 1] blev anerkendt til overtagelse pr. 1. maj 2023 og de 3 øvrige til overtagelse pr. 1. august 2023. Den sidste opsigelse omfattende hunden [hund 5] og blev sendt til [andet forsikringsselskab 2], som anerkendte den til overtagelse pr. 1. januar 2024.

Den 19. april 2023 blev der sendt en e-mail til klager og en e-mail til klagers samlever. Det fremgik af begge mails, at der var Ny besked på Min side vedrørende Hundeforsikring. De kunne nu begge se en forsikringsaftale (police) på hundeforsikringen omfattende [hund 1], som trådte i kraft den 1. maj 2023. Policen vedlægges som **bilag 4**. Der skulle betales 1.816,16 kr. for perioden 1.5.2023 – 1.5.2024, som ville blive trukket via Betalingsservice. Den 10. maj 2023 registrerede vi klagers indbetaling på hundeforsikringen.

Den 15. maj 2023 var klager i kontakt med selskabet, hvor han oplyste, at han ikke ønskede at være forsikret i selskabet. Der blev efterfølgende sendt en e-mail til klager, hvoraf det fremgik, hvad der var drøftet i telefonsamtalen. Kopi af mailen af 15.maj 2023 vedlægges som **bilag 5**.

Den 19. og 20. juli 2023 og den 1. august 2023 blev der sendt e-mails til klager og hans samlever angående de 3 andre hundeforsikringer, som selskabet skulle overtage pr. 1. august 2023 jf. ovenstående. Der blev ligeledes lagt forsikringsaftaler (policer) ind på klagers Min side og på hans samlevers Min side.

Selskabet modtog en besked fra klager den 1. august 2023 sendt via Min side, hvor klager skrev: 'Hvad er i ude på'. Kopi af klagers besked vedlægges som **bilag 6**.

Den 2. august 2023 kontaktede klager selskabet pr. telefon og det er noteret, at klager mente, at han aldrig havde accepteret tilbuddet, og at han skulle få [andet forsikringsselskab 2] til at sende besked om fortrydelse.

Klager var i kontakt med selskabet igen den 3. august 2023, hvor det blev oplyst, at han skulle få [andet forsikringsselskab 1] og [andet forsikringsselskab 2] til at sende besked om fortrydelse til os. Der er noteret, at klager var forstående overfor dette.

Den 7. august 2023 var klager i dialog med selskabet igen, og der blev taget hånd om de fem hundeforsikringer. Selskabet var i kontakt med [andet forsikringsselskab 1] og det er bekræftet, at de overtog hundeforsikringen omfattende [hund 1] pr. 1. august 2023. Forsikringen blev slettet og der blev sendt 1.355,75 kr. tilbage til klageren for perioden 1.8.2023 – 1.5.2024. Pengene blev overført til klagers NemKonto.

De tre hundeforsikringer, som var trådt i kraft i selskabet den 1. august 2023, blev slettet grundet fortrydelse og [andet forsikringsselskab 1] forsikrede hundene igen. [Andet forsikringsselskab 2] blev kontaktet angående hundeforsikringen, som selskabet skulle overtage pr. 1. januar 2024, og det blev aftalt, at den fortsatte hos dem, hvorfor begæringen i selskabet blev slettet grundet fortrydelse.

Det skal bemærkes, at de øvrige private forsikringer som selskabet skulle overtage, ligeledes blev slettet grundet fortrydelse.

Klager var herefter i dialog med selskabet via mailkorrespondance, da han fortsat var utilfreds med forløbet omkring flytning af deres forsikringer. Selskabet har i den forbindelse redegjort for hele forløbet over for klager. Korrespondancen vedlægges som **bilag 7**.

Betalingservice – tilmelding/afmelding

Når en aftale om betaling via Betalingservice er etableret, får man som kontoindehaver en information på Betalingsoversigten om den nye aftale, som er tilknyttet ens konto. Det fremgår ligeledes, hvem den nye aftale er indgået med.

Betalingservice sender en Betalingsoversigt til kontoindehaveren, så man har mulighed for at se, hvilke betalinger der vil ske fra den pågældende konto den efterfølgende måned. Hvis der skal opkræves præmie på en forsikring hos Tryg, vil det fremgå af oversigten. Det vil ligeledes fremgå hvilken forsikring det drejer sig om, og der vil fremgå et policenummer, samt hvor meget der opkræves. Man kan frem til den 7. i hver måned stoppe en betaling, så den ikke bliver trukket fra ens konto.

Det er kontoindehaveren som har ansvaret for at tjekke, at alle betalingsaftaler er som de skal være.

Hundeforsikring – hvornår skal man forsikre sin hund

I Danmark er det lovpligtig at have en hundeansvarsforsikring på sin hund.

Det fremgår af de gældende forsikringsbetingelser, side 5, punkt 6.1 – *Hundeansvar* – og af punkt 6.1.1 – *Lovpligtig hundeansvar* – at følgende er dækket:

'Dækker det erstatningsansvar for skader, som din hund forvolder i forsikringsperioden på personer, dyr og ting, og som i følge gældende dansk lovgivning og retspraksis påhviler besidderen af hunden.'

Selskabets vurdering

Klager indgik en aftale med selskabet den 16. december 2022. Der blev sendt en e-mail til klager den samme dag, som bekræftede aftalen, og der blev ligeledes sendt et Aftalebrev til klager dateret den 20. december 2022. Klager kontaktede herefter ikke selskabet.

Da aftalen blev indgået, har klager informeret selskabet om kontooplysninger til brug for betaling via Betalingsservice, og klager har ligeledes i telefonsamtale med selskabet den 7. august 2023 oplyst, at han har givet denne information.

De fem hundeforsikringer blev oprettet med klager og klagers samlever som forsikringstagere, hvilket også har fremgået af de 4 opsigelser, der blev sendt til [andet forsikringsselskab 1] og den ene opsigelse, der blev sendt til [andet forsikringsselskab]. Selskabet har modtaget anerkendte opsigelser fra de to selskaber, hvorfor selskabet ikke har haft anledning til at tro, at hundeforsikringerne har været oprettet forkert hos selskabet.

Den 19. april 2023 blev der sendt en e-mail til klager med besked på Min side om en forsikringsaftale (police) på hundeforsikringen omfattende [hund 1]. Klager kontaktede ikke selskabet, og da hundeforsikringen blev betalt den 10. maj 2023, måtte selskabet gå ud fra, at klager havde accepteret forsikringen, og at policen var i overensstemmelse med den aftale, der var indgået med selskabet. Det skal bemærkes, at klager kunne have stoppet betalingen via Betalingsservice, hvis han ikke ønskede, at betalingen skulle trækkes fra hans konto. Det fremgår ikke af sagen, at selskabet har trukket penge fra klagers konto to gange.

Først den 15. maj 2023 var klager i kontakt med selskabet, hvor selskabet blev bekendt med, at han ikke ønskede forsikringer i selskabet. Det blev i den forbindelse aftalt med klager, at hans nuværende selskab skulle sende fortrydelse til os. Aftalen blev efterfølgende bekræftet med en e-mail til klager.

Da en hundeansvarsforsikring er lovpligtig, vil selskabet ikke lovligt kunne slette forsikringen uden at de modtager en fortrydelse/opsigelse fra andet selskab, der bekræfter, at de nu har oprettet hundeforsikringen igen eller fortsætter den eksisterende forsikring.

Selskabet modtog ikke efterfølgende en fortrydelse fra [andet forsikringsselskab 1] og [andet forsikringsselskab 2], hvor klager på daværende tidspunkt havde hans forsikringer på nær den hundeforsikring, som var trådt i kraft i selskabet den 1. maj 2023 og betalt frem til den 1. maj 2024.

Ankenævnet for Forsikring

5.

100443

Den 2. august 2023 kontaktede klager selskabet og der blev herefter taget hånd om de forsikringer der var trådt i kraft, og dem der skulle træde i kraft senere. Hundeforsikringen omfattende [hund 1] blev slettet pr. 1. august 2023 og der blev sendt penge retur til klager.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at der blev indgået gyldige aftaler med klageren og dennes samlever om tegning af de fem hundeforsikringer, hvoraf klageren benyttede sig af fortrydelsesretten på fire af dem.

Vedrørende den hundeforsikring, der trådte i kraft 1. maj 2023, reagerede klageren ikke inden for fortrydelsesfristen, hvorfor selskabet er berettiget til at opkræve præmie for den periode, hvor selskabet har været i risiko. Der er således ikke tale om, at selskabet skulle have stjålet penge fra klagerens konto.

Det kan efter selskabets opfattelse ikke komme selskabet til skade, at klageren eller dennes samlever ikke reagerede tids nok på de meddelelser, de har modtaget om tegning af forsikringer hos selskabet.

Sammenfatning

Klager har haft en hundeforsikring i selskabet fra den 1. maj 2023 til den 1. august 2023 på baggrund af den aftale, som blev indgået den 16. december 2022. Selskabet har ikke stjålet penge fra klagers konto.

Selskabet kan ikke imødekomme klagers krav om en kompensation i forbindelse med forløbet i sagen."

Klageren har i brev af 21/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Bilag 7 15-17 august

Det er ikke slettet inde hos dem, det ser mærkelig ud at Tryk ikke må kontakte andre selskaber når de selv laver en stor fejl.

Bilag 5 15 maj

Det var ikke en behagelig samtale. [Navn] sagde flere gange at dette ikke må ske, at der var lavet en stor fejl.

Bilag 4 april

Den 19. april får jeg en besked at der er post på min side (tryk). Kigger ikke på det, da jeg ikke er kunde hos dem, kan se at der også en fejl på oplysning.

Jeg har ikke skrevet under på noget fra Tryk. Da [navn] ringede og fortalte om Tryks fordele jeg sagde flere gange til ham at vi stod og skulle i byen, men han blev ved og ved og ved. Jeg sagde at jeg skulle have det sort på hvidt jeg skulle læse det igennem og så ville han ringe tilbage om et par dage. Jeg har ikke læst og han har ikke ringet tilbage for at høre om det var i orden. Jeg ved ikke hvordan Tryk kan flytte stjele hunde fra en andens person som ejer hunden, det skal nu først lige omkring [klub] der skal begge personer skrive under at man laver et ejerskifte af en hund. Kan nu heller ikke lige forstå efter af Tryk havde flyttede hunde fra [samleveren] som var i [andet forsikringsselskab 1]. Så kan, vil og må Tryk ikke ringe til dem og sige at de har lavet en fejl. Som de siger. Tryk har taget penge fra min konto to gange. Hvor de selv siger at det ikke er i orden og det er

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

100443

en fejl. Tryg har flere gange ringede til mig og fortalte om deres gode tilbud og hører om jeg ikke kunne at skifte over til dem."

Ankenævnet for Forsikring

7.

100443

Selskabet har i brev af 20/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Den 16. december 2022 indgik klager en aftale med selskabet om oprettelse af private forsikringer, herunder husstandens 5 hundeforsikringer. Selskabet sendte en e-mail til klager den 16. december 2022, hvoraf det fremgik hvad der var aftalt. Den 20. december 2022 blev der sendt et Aftalebrev til klager, hvor det ligeledes fremgik hvad der var aftalt og at klager kunne kontakte selskabet, hvis han havde spørgsmål. Der henvises til tidligere fremlagte bilag nr. 2 og 3.

Det fremgår ikke, at selskabet skulle kontakte klager efter aftalen var indgået med ham den 16. december 2022 og det fremgår ej heller, at selskabet skulle fremsende noget til klage, som han skulle underskrive. Det fremgik af Aftalebrevet, at klager kunne kontakte selskabet, hvis han havde spørgsmål. Selskabet blev på daværende tidspunkt ikke kontaktet af klager.

De fem hundeforsikringer blev oprettet med klager og klagers samlever som forsikringstagere. Der blev sendt opsigelser frem med begge forsikringstagere og selskabet modtog anerkendte opsigelse retur, hvorfor vi ikke har haft anledning til at tro, at hundeforsikringerne ikke har været oprettet korrekt.

Den 19. april 2023 fik klager en e-mail om, at der nu på Min side lå en forsikringsaftale (police) på hundeforsikringen omfattende [hund 1] gældende fra pr. 1. maj 2022. Klager kontaktede ikke selskabet og den 10. maj 2023 blev forsikringen betalt via Betalingsservice frem til den 1. maj 2024. Selskabet må derfor gå ud fra, at den fremsendte police var som aftalt og accepteret af klager.

Klager kunne have kontaktet selskabet efter han modtog en e-mail den 19. april 2023 angående hundeforsikringen, og han havde ligeledes haft mulighed for at have afvist betalingen på 1.816,16 kr. til selskabet frem til den 7. maj 2023.

Det fremgår ikke af sagen, at selskabet har trukket penge på klagers konto to gange. Det skal bemærkes, at klager ikke har sendt dokumentation til selskabet herfor.

I forbindelse med vores fornyede gennemgang af sagen, har vi konstateret at bilag 7, som tidligere er fremsendt i vores svar af 31. oktober 2023, ikke har indeholdt alt korrespondancen med klager. Bilag 7 vedlægges derfor igen."

Sekretariatet har modtaget klagerens meddelelse af 6/5 2024, som er en dublet af klagerens meddelelse af 21/2 2024.

Sekretariatet bad den 2/8 2024 klageren om at dokumentere de beløb, der var trukket fra klagerens konto. Sekretariatet bad samme dag selskabet om at fremlægge dokumentation for de betalinger, der var trukket fra klagerens konto, for den betaling som var tilbageført og dokumentation for, hvordan selskabet var kommet i besiddelse af klagerens kontooplysninger.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100443

ger/hvordan der var blevet oprettet en betalingsaftale med klagerens kontooplysninger. Selskabet har i brev af 9/9 2024 bl.a. anført:

"Klager var i telefonisk kontakt med selskabet den 16. december 2022, hvor der blev indgået aftale om oprettelse af forsikringer i selskabet herunder den omhandlende hundeforsikring. Det blev aftalt, at forsikringerne skulle tilmeldes til betaling via Betalingsservice, og i den forbindelse oplyste klager de kontooplysninger, som skulle tilknyttes til betalingsaftalen.

Selskabet skal henvise til, at der i det efterfølgende Aftalebrev til klager fremgik, at hvis der var indgået en aftale om betaling via Betalingsservice, kunne det bekræftes at betalingen var tilmeldt med de kontooplysninger, som klager havde oplyst til selskabet. (Aftalebrevet er tidligere vedlagt som bilag 3)

Det skal bemærkes, at det har fremgået af klagers Betalingsoversigt fra banken, at der var en ny aftale, som var tilknyttet klages konto. Klager har haft mulighed for at afvise/afmelde denne aftale, hvis den ikke skulle være gældende.

Betaling – Tilbagebetaling – Udskrifter fra selskabets kundesystem

Den 12. april 2023 blev der givet besked til Betalingsservice om opkrævning på hundeforsikringen på 1.816,16 kr. for perioden 1.5.2023 – 1.5.2024. Selskabet registrerede klagers indbetaling på forsikringen den 10. maj 2023.

Den 7. august 2023 blev forsikringen slettet pr. 1. august 2023 og der blev i den forbindelse sendt 1.355,75 kr. retur til klager for perioden 1.8.2023 – 1.5.2024. Pengene blev overført til klagers NemKonto.

Samlet oversigt over kontolinjer på hundeforsikringen:

...

<i>Fra Dato</i>	<i>Til dato</i>	<i>...</i>	<i>I alt – beløb</i>	<i>Skyldig-saldo</i>	<i>Opret - dato</i>
			1355,75		07.08.2023
01.08.2023	01.05.2024	...	-1355,75	-1355,75	07.08.2023
		...	-1816,16		10.05.2023
01.05.2023	01.05.2024	...	1816,16	1816,16	12.04.2023

12. april 2024 – opkrævning til Betalingsservice – 1.5.2023 – 1.5.2024:

Fra dato: 01.05.2023

Bet. Form: PBCE

Sagsbehandlerdato:

12.04.2023

Til dato: 01.05.2024

...

...

Betalt dato:

Manuel: N

Betales senest dato:

01.05.2023

Totalt: 1816,16

Privat i alt: 1787,00

Hundeansvar: 292,00

Sygdom og ulykke: 1189,00

Medicin og tandskade: 194,00

Fysisk behandling: 99,00

Ankenævnet for Forsikring

9.

100443

Med på rejse: 13,00
Omkostninger i alt: 29,16
Opkr. Gebyr: 9,50
Skadeforsikringsafg. 19,66

10. maj 2023 – betaling på hundeforsikring:

...

Bogfør dato: 10.05.2023 ...

Betalt dato: 10.05.2023

Manuel:

Betales senest dato:

Totalt:

- 1816,16

7. august 2023 – tilbagebetaling:

Fra dat: 01.08.2023

Bet. Form: PBCE

Sagsbehandlerdato: 07.08.2023

Til dato: 01.05.2024

Opret: AFGA ...

Bogfør dato: 07.08.2023 ...

Totalt dato:

- 1355,75

Privat i alt:

- 1341,00

Hundeansvar:

-219,00

Sygdom og ulykke:

- 892,00

Medicin og tandskade:

- 146,00

Fysisk behandling:

- 74,00

Med på rejse:

-10,00

Omkostninger i alt:

- 14,75

Skadeforsikringsafg.:

- 14,75

7. august 2023 – udbetaling:

Fra dato:

Bet. Form: CHEC

Sagsbehandlerdato: 07.08.2023

...

Bogfør dato: 07.08.2023 ...

Betalt dato:

Manuel: N ...

Totalt:

1355,75

Udbetaling på hundeforsikringen til klagers NemKonto:

...

Status: Bet lukket

...

Til: [Klageren]

Dato: 07.08.2023

Beløb: 1.355,75

Status		Status Dato	...
NKSØ	NemKonSøg	07-08-2023	Forsikringstager: [Klageren] [samleveren]
NKSE	NemKonSend	08-08-2023	
ANVi	Anvist	09-08-2023	
OVER	Overført	09-08-2023	

Ankenævnet for Forsikring

10.

100443

OVOK	Overfør OK	10-08-2023	
LUKK	Bet Lukket	10-08-2023	
BOGF	Bogført	10-08-2023	

Selskabet har kun registreret 1 indbetaling på klagers hundeforsikring jævnfør ovenstående."

Klageren har i meddelelse af 25/9 2024 bl.a. anført:

"Jeg kan ikke lige se hvad tryk har skrevet om tilbageførsler, men tryk har hævet fra min konto

01-05-2023 1816,16

01-08-2023 1950,62

09-08-2023 1355,75

så har [samlever] skulle betale [andet forsikringsselskab 1] 2718,00 for at få [hund 1] tilbage, som Tryk har taget og stjålet fra hende og flyttede hende over til mig. det er helt uhørt at de kan og få lov til sådan noget. vi har snakket med DKK de er helt rystede over at tryk kan finde på sådan noget."

Selskabet har i brev af 7/10 2024 bl.a. anført:

"Klagers hundeforsikring har været tilmeldt til betaling via Betalingsservice og selskabet har den 10. maj 2023 registreret indbetaling på 1.816,16 kr. på forsikringen for perioden 1.5.2023 – 1.5.2024.

Det fremgår ikke, at der efterfølgende er opkrævet 1.950,62 kr. og 1.355,75 kr. på klagers hundeforsikring. Selskabet skal bede om dokumentation fra klager i forhold til de to indbetalinger, således at vores bogholderi kan undersøge sagen.

Det skal bemærkes, at der i forbindelse med sletning af hundeforsikringen pr. 1. august 2023 blev sendt 1.355,75 kr. retur til klagers NemKonto. Vi skal henvise til selskabet svar til nævnet af 9. september 2024 angående indbetaling/tilbage betaling på forsikringen."

Sekretariatet rykkede klageren for svar den 30/10 2024 og den 12/11 2024, og meddelte den 20/11 2024, at nævnet måtte afgøre sagen på det foreliggende grundlag. Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mail af 16/12 2022 fra assurandøren fremgår bl.a.:

"Tak for en behagelig samtale.

Efter aftale med dig, så opretter vi:

Indbo

Hus

Rejse

2 x Personforsikring Med tandbehandling (2 måneders karenstid på tandbehandling)

2 x Bilforsikring

5 x hundeforsikring

Ankenævnet for Forsikring

11.

100443

Alt det får du til en årlig pris på: **35.018 kr.** Inkl. gebyrer og afgifter.
Dertil kan du få du 5 – 8 % tilbage af din årlige præmie fra Tryghedsfonden.

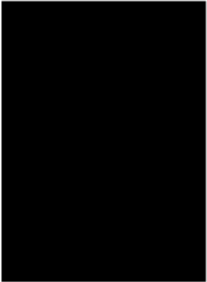
Du får en ordrebekræftelse i en separat mail fra systemet."

Af brev af 20/12 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak fordi du har valgt at forsikre dig hos os. I dette brev kan du læse om dine fordele og muligheder som kunde hos os - tryghed er jo mere end bare forsikringer.

Inden du besluttede dig for at købe de viste forsikringer, var du igennem en afdækning af dine forsikringsbehov og forventninger til dækning. Det skete enten via de spørgsmål, du blev stillet ved selvbetjening på vores hjemmeside eller under din samtale med en af vores rådgivere.

Her kan du se, hvad vi har aftalt:

Forsikring	Gælder fra	Årlig pris	Indeksår	Policenr.
Hus	01.02.2023	7.069,00 kr.	2023	
Personbil	01.02.2023	7.626,00 kr.	2023	
Personbil	01.02.2023	3.912,00 kr.	2023	
Indbo	01.02.2023	3.953,00 kr.	2023	
Årsrejse	01.02.2023	379,00 kr.	2023	
Hund	01.02.2023	1.806,00 kr.	2023	
Hund	01.02.2023	1.315,00 kr.	2023	
Hund	01.02.2023	1.284,00 kr.	2023	
Hund	01.02.2023	295,00 kr.	2023	
Hund	01.02.2023	295,00 kr.	2023	
Person	01.02.2023	3.551,00 kr.	2023	

Vi venter på de sidste oplysninger, så aftalen kan falde helt på plads. I mellemtiden er du dækket, som vi har aftalt.

Dit hus skal undersøges af vores taksator. Indtil vi får svar fra taksatoren, er du derfor ikke forsikret mod insektangreb, råd og svamp. Du får besked, hvis vi har ændringer til det, vi har aftalt.

Du modtager forsikringsaftalerne (policerne), når forsikringerne træder i kraft.

Årlig pris

I forsikringernes årlige pris er inkluderet lovpligtige bidrag og afgifter, som bliver opkrævet ved betaling af forsikringerne.

Den årlige pris er eksklusive opkrævningsgebyr, der afhænger af hvordan og hvor ofte du bliver opkrævet. Vi tager 9,50 kr. pr. opkrævning, hvis du betaler via Betalingsservice, og 38,50 kr. pr. opkrævning, hvis du betaler med indbetalingskort.

Hvis du ikke er tilmeldt digital post fra os, koster det derudover 82,50 kr. om året pr. forsikrings-tager, uanset hvor mange forsikringer du har.

Betaling

Hvis du har ønsket at betale via Betalingsservice, bekræfter vi hermed, at betalingen er tilmeldt med det registrerings- og kontonummer, som du har oplyst til os. Betalingen vil fremgå af din oversigt fra banken.

Forsikringerne dækker fra det tidspunkt, vi har aftalt, selvom din betaling først bliver trukket via Betalingsservice efterfølgende. Du skal kontakte din bank, hvis du vil ændre dit kontonummer.

Hvis du betaler med indbetalingskort, modtager du det kort tid før, forsikringerne træder i kraft.

Vi må udveksle og bruge oplysninger

Du har givet samtykke til, at vi behandler dit cpr-nummer, og at vi indhenter oplysninger om dine forsikringer hos tidligere og nuværende forsikringsselskaber. Vi indhenter oplysninger om skadesforløb, forsikringsperiode og opsigelsesårsag for forsikringer svarende til dem, du har valgt hos os. Vi indhenter ikke helbredsoplysninger. Vi bruger oplysningerne til vurdering af, hvilke vilkår vi kan tilbyde dig som kunde hos os. Du kan altid trække dit samtykke tilbage ved at ringe eller skrive til os.

Sådan behandler vi dine oplysninger

Vi behandler dine personoplysninger for at kunne indgå, administrere og opfylde dine aftaler med os. Vi bruger også oplysningerne til at give dig relevante tilbud om forsikringer og skadeforebyggende produkter.

Hvis du har givet os oplysninger om andre personer ved oprettelsen af forsikringen, har du bekræftet, at du har fuldmagt til dette, herunder til at varetage vedkommendes rettigheder efter persondatalovgivningen.

På tryg.dk/personoplysninger kan du læse om, hvordan vi behandler dine personoplysninger, herunder hvilke oplysninger vi registrerer, og hvem vi deler dem med.

Du er velkommen til at kontakte os, hvis du ønsker vores persondatapolitik tilsendt i papirversion.

Vi må opsige dine forsikringer

Du har også sagt ja til, at vi må opsige dine nuværende forsikringer i dine tidligere forsikringsselskaber. Vi opsiges naturligvis kun de forsikringer, som vi har aftalt med dig."

Af selskabets e-mail af 15/5 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg vil blot lige bekræfte hvad vi talte om.

For at sikre os at dine forsikringer ikke bliver flyttet til Tryg, bedes du kontakte dit nuværende selskab, og bede dem sende en fortrydelse til os."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"**10. Fortrydelsesret**

Gælder kun for private forbrugerforsikringer

Du har ret til at fortryde dit køb af private forsikringer, men fortrydelsesretten er afhængig af to forskellige situationer:

- Du har mødt vores repræsentant fysisk, da du købte din forsikring.
- Du har ikke mødt vores repræsentant fysisk, da du købte din forsikring (fjernsalg).

Du kan eventuelt læse mere om fortrydelsesretten i Lov om forsikringsaftale § 34e og 34i.

Fortrydelsesfrist

Fortrydelsesfristen er altid 14 dage, og fristens begyndelse afhænger af, hvordan aftalen er indgået, punkt 1-2.

1. Har du mødt vores repræsentant, da du købte forsikringen, starter fristen på det seneste af følgende tidspunkter:

a Fra den dag, du har fået besked om, at du har købt forsikringen.

b Eller fra den dag, du har fået tydelig skriftlig besked om fortrydelsesretten.

2. Ved fjernsalg starter fristen på det seneste af følgende tidspunkter:

a Fra den dag, du har fået besked om, at du har købt forsikringen.

b Når du har fået de oplysninger, vi har pligt til at give dig enten på papir eller pr. e-mail.

...

Hvordan fortryder du?

Inden fortrydelsesfristen udløber, skal du give os besked om, at du har fortrudt dit køb. Du kan give os besked enten pr. brev eller e-mail. Hvis du vil have bevis for, at du har sendt beskeden, inden fristen udløber, kan du sende et anbefalet brev og gemme kvitteringen.

Du skal sende besked om, at du har fortrudt købet til:

...

E-mail: ...

Hvis du fortryder

Hvis du fortryder dit køb af forsikring, bliver købet ophævet, og du skal ikke betale noget for forsikringen. Det betyder også, at hvis der sker en skade, i perioden, fra du har købt forsikringen, til du fortryder, så er skaden ikke dækket af forsikringen.

Har du købt forsikringen ved fjernsalg, kan du ophæve købet, hvis du ikke har fået de øvrige relevante oplysninger fra os. Købet bliver ophævet fra det tidspunkt, hvor du sender besked til os om ophævelsen. Du skal dog være opmærksom på, at du skal betale for din forsikring, indtil du ophæver købet, bortset fra de første 14 dage, som er den almindelige fortrydelsesfrist. Vi beregner prisen i forhold til den tid, du har været forsikret, og ud fra den aftale vi oprindeligt havde indgået om køb af forsikringen."

Nævnet udtaler:

Klageren havde den 16/12 2022 en telefonsamtale med selskabets sælger. Samme dag modtog klageren en e-mail med bekræftelse af oprettelse af indbo-, hus-, rejseforsikring, 2 personforsikringer med tandbehandling, 2 bilforsikringer og 5 hundeforsikringer. Den 20/12 2022 sendte selskabet et brev med oversigt over de aftalte forsikringer. Den 19/4 2023 modtog klageren en

Ankenævnet for Forsikring

14.

100443

e-mail om at tjekke sin selvbetjeningsside. Den 1/5 2023 flyttede hundeforsikring for hund1 fra andet forsikringsselskab1 over til selskabet i klagerens og samlevers navne. Den 10/5 2023 blev der via betalingsservice betalt 1.816,16 kr. for hundeforsikringen for perioden 1/5 2023 til 1/5 2024. Selskabet aftalte med forsikringsselskab1, at forsikringsselskab1 overtog hundeforsikringen pr. 1/8 2023. Selskabet slettede hundeforsikringen den 7/8 2023 og betalte 1.355,75 kr. tilbage til klageren for perioden 1/8 2023 til 1/5 2024. Klageren er utilfreds med, at selskabet har flyttet samlevers 4 hundeforsikringer og klagerens ene hundeforsikring over til selskabet. Klageren ønsker en undskyldning, og at selskabet bliver pålagt bøde.

Klageren har anført, at selskabets sælger er "meget påtrængende, jeg siger flere gange at vi skal i byen og har ikke tid, men han bliver ved og ved. Jeg siger til ham at han skal sende det hele på en mail og så vil jeg måske kigge på det. 14 dage efter kommer der en mand fra Tryg og siger at han skal lave en gemmegang af huset. Jeg fortæller ham at det kender jeg ikke noget til og pt har vi skader som ejerskifteforsikring er inde over og husforsikring. Han bliver lidt sur da det er spild af hans tid. Så finder vi ud at: Tryg har flyttede vores forsikringer over til dem. De har flyttede 4 hundeforsikringer som står i min samlever [navn] ([andet forsikringsselskab 1]). De har flyttede 1 hundeforsikring som står i mit navn ([andet forsikringsselskab 2]) over til dem. Så har Tryg Forsikring hævet taget stjålet penge på min konto 2 gange". Klageren har oplyst, at han ikke kiggede på brevet på selvbetjeningssiden, da han fik e-mailen den 19/4 2023, idet han ikke var kunde hos selskabet. Klageren har anført, at selskabet den 1/5 2023 har hævet 1.816,16 kr., den 1/8 2023 har hævet 1.950,62 kr. og den 9/8 2023 har hævet 1.355,75 kr. fra hans konto. Klageren har anført, at samleveren skulle betale det andet forsikringsselskab 2.718 kr. for at få hund 1 tilbage. Selskabet kunne og ville ikke ringe til det andet forsikringsselskab og sige, at selskabet havde lavet en fejl.

Selskabet har anført, at klageren indgik gyldige aftaler om hundeforsikringerne, og at klageren – da aftalerne blev indgået – gav selskabet sine kontooplysninger til brug for betaling via Betalingsservice. Selskabet har anført, at klageren først den 15/5 2023 gjorde selskabet bekendt med, at han ikke ønskede forsikringer i selskabet. Selskabet har oplyst, at alle forsikringer –

Ankenævnet for Forsikring

15.

100443

bortset fra hundeforsikringen på hund 1 – er slettet under fortrydelsesretten. Klageren reagerede ikke inden udløbet af fortrydelsesfristen på hundeforsikringen på hund 1. Selskabet er berettiget til at opkræve præmie for den periode, hvor selskabet har været i risiko. Selskabet har anført, at betalingen fremgik af oversigten fra Betalingsservice. Klageren kunne have kontaktet selskabet eller stoppet betalingen via Betalingsservice, hvis han ikke ønskede, at betalingen skulle trækkes. Selskabet har anført, at hundeforsikringen er lovpligtig. Selskabet kan ikke lovligt opsig den, uden at de modtager en fortrydelse/opsigelse fra andet selskab, der bekræfter, at de har oprettet hundeforsikringen igen eller fortsætter den eksisterende forsikring. Selskabet har anført, at selskabet ikke kan se, at der er opkrævet 1.950,62 kr. og 1.355,75 kr. på klagerens hundeforsikring. Selskabet har bedt om dokumentation på de to indbetalinger, så bogholderiet kan undersøge sagen.

Det fremgår af selskabets e-mail af 16/12 2022, at "Efter aftale med dig, så opretter vi: Indbo. Hus. Rejse. 2 x Personforsikring Med tandbehandling (2 måneders karenstid på tandbehandling). 2 x Bilforsikring. 5 x hundeforsikring". Det fremgår af selskabets brev af 20/12 2022, at "Her kan du se, hvad vi har aftalt: ... Vi venter på de sidste oplysninger, så aftalen kan falde helt på plads. I mellemtiden er du dækket, som vi har aftalt. Dit hus skal undersøges af vores taksator ... Betaling: Hvis du har ønsket at betale via Betalingsservice, bekræfter vi hermed, at betalingen er tilmeldt med det registrerings- og kontonummer, som du har oplyst til os. Betalingen vil fremgå af din oversigt fra banken".

Det fremgår af skærmpoint fra klagerens selvbetjeningsside, at der den 13/4 2023 er sendt "police pdf" og "Hund forsikringsbetingelser nr. 1404.pdf" til indbakken.

Det fremgår af selskabets brev af 14/4 2023 på selvbetjeningssiden, at "Her er den nye forsikringsaftale (police) for din Hundeforsikring. Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækningerne passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige. Du er dækket fra det aftalte tidspunkt,

Ankenævnet for Forsikring

16.

100443

selvom betalingen først bliver trukket over Betalingsservice måneden efter, forsikringen træder i kraft. Hvis du har ændringer eller spørgsmål til forsikringsaftalen, kan du kontakte os på ...".

Det fremgår af selskabets e-mail af 15/5 2023, at "Jeg vil blot lige bekræfte hvad vi talte om. For at sikre os at dine forsikringer ikke bliver flyttet til Tryg, bedes du kontakte dit nuværende selskab, og bede dem sende en fortrydelse til os". Det fremgår af skærmpoint fra selskabets system, at selskabet den 10/5 2023 modtog 1.816,16 kr. i betaling, og at selskabet den 7/8 2023 tilbagebetalte 1.355,75 kr. til klagerens NemKonto.

Det fremgår af selskabets svar af 31/10 2023, at "Klager var i kontakt med selskabet igen den 3. august 2023, hvor det blev oplyst, at han skulle få [andet forsikringsselskab 1] og [andet forsikringsselskab 2] til at sende besked om fortrydelse til os. Der er noteret, at klager var forstående overfor dette. Den 7. august 2023 var klager i dialog med selskabet igen, og der blev taget hånd om de fem hundeforsikringer. Selskabet var i kontakt med [andet forsikringsselskab 1] og det er bekræftet, at de overtog hundeforsikringen omfattende [hund 1] pr. 1. august 2023. Forsikringen blev slettet og der blev sendt 1.355,75 kr. tilbage til klageren for perioden 1.8.2023 – 1.5.2024. Pengene blev overført til klagers NemKonto. De tre hundeforsikringer, som var trådt i kraft i selskabet den 1. august 2023, blev slettet grundet fortrydelse og [andet forsikringsselskab 1] forsikrede hundene igen. [Andet forsikringsselskab 2] blev kontaktet angående hundeforsikringen, som selskabet skulle overtage pr. 1. januar 2024, og det blev aftalt, at den fortsatte hos dem, hvorfor begæringen i selskabet blev slettet grundet fortrydelse. Det skal bemærkes, at de øvrige private forsikringer som selskabet skulle overtage, ligeledes blev slettet grundet fortrydelse".

Nævnet bemærker, at nævnet den 2/8 2024 bad klageren om at dokumentere de beløb, som selskabet har trukket fra klagerens konto. Klageren er blevet rykket for svar den 30/10 2024 og den 12/11 2024. Den 20/11 2024 blev klageren informeret om, at nævnet vil afgøre sagen på det foreliggende grundlag.

Ankenævnet for Forsikring

17.

100443

På den baggrund, og idet selskabet har oplyst, at alle forsikringerne – bortset fra hundeforsikringen på hund 1 – er slettet under fortrydelsesretten, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale yderligere til klageren i relation til de 4 hundeforsikringer og de øvrige forsikringer.

For så vidt angår hundeforsikringen på hund 1 bemærker nævnet, at det fremgår af selskabets e-mail af 16/12 2022, at "Efter aftale med dig, så opretter vi ... 5 x hundeforsikring", og at policen på hund 1 er dateret 14/4 2023. Nævnet må på den baggrund lægge til grund, at der er indgået en aftale om forsikring af hund 1, og at selskabet i den forbindelse har sendt police og forsikringsbetingelser til klageren. Idet klageren først ses at have gjort indsigelse den 15/5 2023, har nævnet ikke grundlag for at statuere, at klageren inden for 14 dage har meddelt selskabet, at han vil bruge den lovbestemte fortrydelsesret.

På den baggrund og idet en hundeforsikring indeholder en lovpligtig ansvarsforsikring, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets fremgangsmåde for så vidt angår hundeforsikringen på hund 1.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet er berettiget til dels at sikre, at hund 1 har en lovpligtig ansvarsforsikring, dels at opkræve præmie for den periode, hvor selskabet har været i risiko på hundeforsikringen på hund 1.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet var i kontakt med forsikringsselskab 1 og fik bekræftet, at forsikringsselskab 1 overtog hundeforsikringen på hund 1 pr. 1/8 2023. Nævnet har videre lagt vægt på, at den årlige præmie for hundeforsikringen på hund 1 var på 1.816,16 kr., og at der i dette beløb indgår et opkrævningsgebyr på 9,50 kr. Klageren skal have 9 måneders præmie retur, hvilket betyder, at selskabet skulle tilbagebetale 1.355 kr. Selskabet har oplyst, at klageren via sin NemKonto har modtaget 1.355,75 kr., som angår perioden 1/8 2023 til 1/5 2024.

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

100443

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

19.

100443

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck