

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2024 blev i sag nr. 100513:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I brev af 9/10 2023 har klagerens advokat bl.a. anført:

"1. Påstande

Tryg skal

(1) Pålægges dækningspligt for skaden på bil [mærke og model] med registreringsnummeret ...

(2) Anerkende, at Tryg ikke var berettiget til at annullere [klagerens] forsikringer.

1. Sagsfremstilling

[Klageren] tegnede med virkning fra 4. juli 2022 forsikring med ansvar og kasko for bil [mærke og model] med registreringsnummeret ... ved Tryg Forsikring. Forsikringen blev tegnet gennem Undo Forsikringsagentur A/S (herefter Undo), der formidler forsikringer på vegne af Tryg.

Den 14. oktober 2022 anmeldte [klageren] en hærværksskade på bilen.

Herefter påbegyndte Tryg en skadesbehandling, der indebar værkstedsundersøgelse, samt at Tryg modtog bilen inklusive nøgler mv. Parterne indgik aftale om at erstatte bilen til 159.000,00 kr. og taksator meddelte, at erstatningen ville blive udbetalt snarest muligt.

Den 15. november 2022 meddelte Undo, at dækning afvistes og, at alle dækninger foruden den lovpligtige ansvarsforsikring annulleredes med tilbagevirkende kraft til den 4. juli 2022. Mail fra Undo med afgørelse fremlægges som bilag 1.

Den 24. januar 2023 klagede [klageren] gennem sin advokat til Undo over afgørelsen jf. bilag 2.

Den 20. februar 2023 meddelte Undo, at afgørelsen fastholdes og at klage kunne ske til Trygs klageafdeling jf. bilag 3.

Den 22. februar 2022 klagede [klageren] til Trys klageafdeling jf. bilag 4. Tryg har ikke besvaret klagen.

Parterne har i perioden drøftet en mindelig løsning men har ikke kunnet nå til enighed, hvorfor sagen nu indbringes for Ankenævnet for Forsikring.

2. Sagens juridiske problemstillinger

Tryg har ved mail af 15. november fra Undo jf. bilag 1 afvist at dække skaden på bilen og annulleret [klageren]s forsikringer med tilbagevirkende kraft under henvisning til, at forudsætninger for at tegne forsikringen ikke var opfyldt, hvorfor Forsikringsaftaleloven (FAL) § 6, stk. 1 finder anvendelse:

'I henhold til Forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1 fremgår det at såfremt man har afgivet urigtige oplysninger ved indtegnning kan selskabet pr. tegningsdato blive fritaget for ansvar.'

Det fremgår af mail af 15. november, at forsikringstager ved tegningen gennem Undo's app blev præsenteret for følgende forudsætninger:

Det en betingelse for at blive kunde i Undo at du og din ægtefælle/samlever:

- Ikke har registreret dagsbøder hos DFIM
- Ikke er registreret i RKI eller Debitor Registeret
- Ikke har gæld til Tryg eller andet forsikringsselskab
- Ikke er blevet opsagt af Tryg eller andet forsikringsselskab
- Ikke er blevet pålagt skærpede vilkår i dækning af Tryg eller et
- andet forsikringsselskab

Efter det oplyste, er forsikringen opsagt med tilbagevirkende kraft på baggrund af to forhold.

1. Forsikringstager havde en restance ved Tryg Forsikring.
2. Forsikringstager var tidligere blevet opsagt på en ulykkesforsikring ved Tryg Forsikring grundet manglende betaling.

2.1 Tidligere restance

Undo anførte i skrivelse af 15. november 2022 (bilag 1) det følgende:

Vi har fået oplyst af Tryg forsikring, at din ulykkesforsikring er opsagt grundet restance samt at der forsat er restance hos Tryg.

Da [klageren] indgik aftale om den forsikring, der har givet anledning til nærværende sag, var [klageren] ikke bekendt med, at der skulle være restancer til Tryg. [klageren] havde tidligere haft et par mindre restancer, der var betalt i årene inden [klageren] indgik nærværende forsikringsaftale.

Når [klageren] tilgik sin profil på Trygs hjemmeside, hvor udeståender ellers normalt fremgår, fremgik der ingen restancer. [klageren] har således ikke haft nogen grund til at antage, at der bestod en restance til Tryg.

I anledning af nærværende sag og navnlig Undo's mail af 15. november, har [klageren] kontaktet Trygs kundeservice for at få oplyst, hvilke krav der refereres til i Undo's mail af 15. november 2022. Trygs kundeservice oplyste, at der var registreret et tilgodehavende på 100 kr. i anledning af et rykkergebyr for en faktura fra juli 2021, som Tryg dog ikke havde i sinde at inddrive, idet selve

restancen var betalt i august 2021. Tryg havde siden betalingen i august 2021 ikke foretaget sig yderligere i anledning af rykkergebyret.

[klageren] betalte dog dette rykkergebyr. Tryg har imidlertid af egen drift tilbageført disse 100 kr., hvilket må ses som et udtryk for, at Tryg mener, at der ikke bestod en restance eller at denne restance var bortfaldet som følge af den passivitet ved ikke at have gjort krav om betaling gældende siden juli 2021 og således givet [klageren] grund til at antage, at der ikke bestod yderligere krav.

[klageren] modtog tilbagebetalingen den 30. november 2022. Dokumentation vedlægges som bilag 5.

Det er således ikke korrekt, når Undo anfører, at der den 15. november 2022 fortsat var en restance til Tryg ligesom der ej heller bestod en restance, da [klageren] tegnede den bilforsikring, der har givet anledning til nærværende sag.

Herefter lægges det derfor til grund, at det er forkert, når det er anført, at [klageren] havde en restance til Tryg Forsikring. Såfremt Tryg mod forventning fastholder, at der forelå en sådan restance imødeses en begrundet redegørelse for følgende:

- (1) Hvorfor ingen restancer fremgår og ej heller fremgik på [klagerens] profil på Trygs hjemmeside,
- (2) Hvorfor Tryg af egen drift tilbageførte [klageren]s indbetaling og hvordan det harmonerer med, at [klageren] havde restance til Tryg

For det tilfælde, at Ankenævnet måtte finde, at der bestod en restance, gøres det gældende, at forholdet må anses for omfattet af FAL § 5, stk. 1, idet [klageren] hverken vidste eller burde vide, at Tryg fortsat mente, at der bestod en restance, når der alene var tale om et rykkergebyr på 100 kr., som Tryg ikke havde foretaget sig yderligere i anledning af siden 2021 og som ikke fremgik på oversigten over restancer til Tryg på [klageren]s profil på Trygs hjemmeside.

2.2 Tidligere opsagt ulykkesforsikring

Omtalte ulykkesforsikring er en personforsikring med policenummer ..., som af Tryg blev opsagt med virkning fra den 25. maj 2021 grundet manglende betaling jf. bilag 6. Den 15. oktober 2021 betalte [klageren] restancen på ulykkesforsikringen.

Det er således korrekt, at [klageren] tidligere var opsagt af Tryg forsikring grundet manglende betaling. Det gøres dog gældende, at forholdet må anses for omfattet af FAL §§ 8 og 9.

Af FAL § 9 følger, at det er en forudsætning for, at forsikringselskabet kan afvise dækning på baggrund af urigtige oplysninger, at selskabet ikke vidste eller burde have viden om rette forhold.

Forsikringen blev tegnet gennem Undos app med virkning fra d. 4. juli 2022. Idet Undo alene har juridisk status af et forsikringsagentur, der formidler forsikringsaftaler på vegne af Tryg, er forsikringsaftalen i juridisk forstand indgået med Tryg, der derfor nødvendigvis må eller som minimum burde have fået adgang til alle indsamlede oplysninger i forbindelse med tegningen.

Det fremgår da også af [link] at:

'Vi videregiver dine personoplysninger til Tryg som er forsikringsselskabet bag Undo. Vi videregiver ikke dine personoplysninger til andre, medmindre, at du har givet samtykke hertil, eller vi har et andet lovligt grundlag for videregivelsen i lov om finansiel virksomhed og persondatalovgivningen.'

Ligesom at:

'Som forsikringstager hos os er du automatisk medlem af TryghedsGruppen smba. Medlemmer af TryghedsGruppen kan, under visse forudsætninger opnå bonus fra TryghedsGruppen. Din eventuelle bonus bliver beregnet på baggrund af de forsikringsdækninger, som du har hos os. For, at TryghedsGruppen kan udbetale bonus til dig, videregiver vi dit navn, adresse og CPR nr. til Trygheds-Gruppen, som herefter kan udbetale bonus til din NemKonto.'

Af [link] fremgår blandt andet om Tryg:

'Tryg

Når du er kunde hos Undo er du også kunde hos Tryg, der er den formelle forsikringsgiver. Du får derfor også den årlige Tryg bonus som alle Trygkunder får.'

samt at klager kan indgives til Tryg:

/Klage

Er du ikke enig i vores afgørelse, så kontakt Undo gennem din app eller på www.undo.app. Her kan du også læse om hvordan du går videre med klagen til Tryg og Ankenævnet for Forsikring hvis det bliver nødvendigt. Såfremt en tvist vedrørende forsikringsaftalen indbringes for Retten, afgøres denne efter dansk ret ved en dansk domstol og i øvrigt efter retsplejelovens regler om værneting.

Derudover fremgår både Trygs logo og navn et stort antal gange på Undo's hjemmeside og app.

Der er således hverken i juridisk eller i praktisk forstand tvivl om, at [klagerens] forsikring var indgået med Tryg og således blot formidlet af Undo. Henvisningerne i Forsikringsaftalelovens bestemmelser må således forstås som henvisninger til Tryg.

Senest umiddelbart efter tegningen af forsikringen via appen og ved udstedelse af forsikringspolice må Tryg således have fået viden om, at der nu var indgået forsikringsaftale med en forsikrings-tager, der tidligere var blevet opsagt fra Tryg.

Tryg kan og burde umuligt ikke have været vidende om dette, idet Tryg i forbindelse med tegningen var blevet oplyst både navn, cpr-nummer, adresse og øvrige kontaktoplysninger på forsikringstager, ligesom Tryg havde mulighed for at anmode om yderligere oplysninger med forsikringstager og i øvrigt har opkrævet løbende betaling fra forsikringstager. Ved et almindeligt opslag i Trygs register

over nuværende og tidligere kunderelationer må det således have stået klart, hvordan forholdene rettelig var.

Det gøres således gældende, at Tryg har vidst eller som minimum burde have vidst, at [klageren] tidligere har været opsagt af Tryg, hvorfor Tryg i medfør af § 9 må være afskåret fra at gøre gældende, at [klageren] tidligere var opsagt af Tryg.

Det følger endvidere af FAL § 8, at selskabet uden unødigt ophold efter der er opnået kendskab til at et forhold som omfattet af §§ 5-7 skal meddele forsikringstager i hvilket omfang det vil påberåbe sig nogen af de rettigheder, disse paragraffer hjemler. Herunder de rettigheder, der følger af den nu påberåbte § 6, stk. 1. Giver ikke uden unødigt ophold sådan meddelelse bortfalder selskabets rettigheder efter §§ 5-7.

Trods dette fandt Tryg på intet tidspunkt før den 15. november 2022 anledning til at påberåbe sig, at forsikringen var tegnet i strid med de tidligere angivne forudsætninger eller give meddelelse om de konsekvenser dette efter Trygs opfattelse måtte medføre for forsikringstager. Havde forsikringsselskabet da meddelt dette, havde forsikringstager følgelig fundet andet forsikringsselskab, idet forsikringstager ikke kunne acceptere risikoen for at stå med en skade uden forsikringsdækning.

Idet forsikringen ikke på nogen måde bragte den tidligere opsigelse op og den bagatelagtige resistance var ude af verden, måtte forsikringstager naturligt forstå dette som om, at Tryg ikke fandt at disse forhold afskar forsikringstager fra at have kaskoforsikring ved Tryg.

Det bemærkes, at der den 15. november 2022 var gået 134 dage / 4,4 måneder siden, at bilforsikringen trådte i kraft, ligesom forsikringen i mellemtiden havde opkrævet forsikringspræmie samt realitetsbehandlet skadesanmeldelsen – herunder med værkstedsundersøgelser af bilen, ligesom der var indgået aftale mellem parterne om at erstatte bilen til kr. 159.000,00 kr. Taksator på sagen havde endda meddelt, at erstatningen ville blive udbetalt snarest muligt. Desuden var bilen bortfragtet til et sted, som Tryg nægter at oplyse hvor er, ligesom Tryg har nægtet [klageren] at besigtige bilen, medmindre [klageren] samtidig accepterer at tage imod bilens rester som led i en fuld og endelig afgørelse i sagen.

På dette tidspunkt er der gået så lang tid og sagens omstændigheder må i øvrigt ses sådan, at pligten til at reagere uden unødigt ophold ikke kan anses for iagttaget, ligesom et andet resultat vil stride imod bestemmelsens formål – at undgå at selskabet kan spekulere på forsikringstagers bekostning. Der henvises i den forbindelse til kendelsen 95841, hvor Ankenævnet fandt, at en periode på 140 dage / 4,6 måneder var for lang tid til, at kravet om unødigt ophold kunne anses for opfyldt. Dertil er det pudsigt, at forsikringen bringer dette forhold op på et så for forsikringen belejligt tidspunkt, hvor der alternativt skulle udbetales et betydeligt erstatningsbeløb."

Selskabet har den 2/11 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Klageren har nedlagt primær påstand om, at Tryg skal pålægges dækningspligt af klagerens skade og subsidiært, at Tryg skal anerkende, at det ikke var berettiget til at annullere klagerens forsikringer hos Undo under henvisning til, at klageren har afgivet urigtige oplysninger i forbindelse med indtegningen.

Trygs primære påstand er, at sagen er blevet forligt ved en bindende aftale mellem parterne, hvor klageren efterfølgende har afvist at opfylde sin del af aftalen.

Subsidiært er det Trygs påstand, at klageren har afgivet urigtige oplysninger ved indtegning, som, såfremt Undo var blevet gjort bekendt med disse ved indtegningen, havde medført, at Undo ikke ville have tegnet kaskoforsikringen.

Sagsfremstilling

Den 5. marts 2021 tegnede klageren en personforsikring og en indboforsikring hos Tryg.

Da klageren trods varsel om opsigelse ikke indbetalte præmien hverken for personforsikringen eller indboforsikringen, blev begge forsikringer varslet opsagt til den 24. maj 2021 samt varslet fremsendt til inkasso.

I varslingen fremgik det desuden, at hvis klageren betalte det fulde tilgodehavende indenfor 3 måneder fra ophør, kunne forsikringen genoptages og senest den 24. august 2021.

Den 20. maj 2021 kontraopsagde klageren indboforsikringen, men betalte ikke Trygs udestående i den forbindelse.

Da klageren fortsat ikke havde betalt kravet vedrørende personforsikringen blev den opsagt og afgangsført den 24. maj 2021.

Begge krav blev herefter sendt til inkasso.

Kravet vedrørende indboforsikringen blev delvist betalt til inkassoselskabet den 29. juli 2021. Klageren manglede at betale 1 rykkergebyr på 100 kr.

Ift. personforsikringen betalte klageren efterfølgende kravet til inkassoselskabet den 11. oktober 2021.

Policehistorik og betalingsflow for personforsikringen er fremlagt som bilag A. Policehistorik og betalingsflow for indboforsikringen er fremlagt som bilag B, dokumentation for modtagelsen fremgår af klagerens bilag 6.

Klageren tegnede kombineret ansvars- og kaskoforsikring hos Undo gældende fra 4. juli 2022. Der henvises til betingelserne i bilag C.

Af policen fremgår det at:

'Forudsætninger

Det er en betingelse for at blive kunde i Undo at du og din ægtefælle/samlever:

- ...
- Ikke har gæld til Tryg eller et andet forsikringsselskab
- Ikke er blevet opsagt af Tryg eller et andet forsikringsselskab
- ...

Urigtige oplysninger ifølge forsikringsaftaleloven kan afgivelse af urigtige oplysninger resultere i, at forsikringen ophæves fra ikrafttrædelsestidspunktet, at erstatning bliver sat ned, eller erstatningen falder helt bort ved skade. Derfor skal du straks rette eventuelle fejl i de oplysninger, du har af givet'

Policen er fremlagt som bilag D.

Den 15. juli 2022 blev policen ændret, så der også var dækning for vejhjælp. I denne ændrede police fremgik ovenstående ligeledes.

Denne police er fremlagt som bilag E.

Begge gange bekræftede klageren igennem Undo's app, at hun ikke havde gæld til Tryg eller andre forsikringsselskaber, og at hun ikke var blevet opsagt af Tryg eller andre forsikringsselskaber.

Undos indtegningsflow er nærmere gennemgået nedenfor og fremlagt som bilag F. Dokumentation for klagerens accept af selskabets forudsætninger er fremlagt som bilag G.

Klageren anmeldte den 14. oktober 2022, at bilen har været udsat for hærværk. Anmeldelsen er fremlagt som bilag H.

Undo sendte herefter en bekræftelse af modtagelsen af klagerens anmeldelse den 17. oktober 2022. Heraf fremgik det klagerens skade var dækket. Bekræftelsen er fremlagt som bilag I.

Ultimo oktober 2022 afmeldte taksator bilen og fastsatte handelsværdien til 159.000 kr. efter aftale med klageren. På denne baggrund blev bilen efter normal procedure sat klar til salg via op-hugger. Taksators korrespondance er fremlagt som bilag J. Taksatorrapport er fremlagt som bilag K.

Først den 14. november 2022 blev Undo bekendt med, at klageren tidligere var blevet opsagt på grund af i præmierestance hos Tryg, og på denne baggrund trak Undo sit dækningstilsagn tilbage den 15. november 2022. Undo afviste således at dække skaden og opsagde samtidig kaskoforsikringen med tilbagevirkende kraft fra indtegnings tidspunktet jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1 jf. § 8.

Samme dag, den 15. november 2022, kontaktede klageren Tryg og spurgte til, om hun havde udestående med Tryg. Her blev klageren oplyst, at hun skyldte 100 kr. ifm. klagerens indboforsikring.

Tryg tabsførte efterfølgende de 100 kr. ifm. den tidligere indgåede aftale om indboforsikring den 17. november 2022.
Dette er fremlagt som bilag B

Dokumentation for opsigelse og restance i Tryg sendt til Undo er fremlagt som bilag L. Undos afvisning af dækning af 15. november 2022 er fremlagt som bilag M.

Da Undo ikke dækkede skaden, tilbød taksator, at selskabet kunne hjælpe klageren med at sælge bilen og få udbetalt værdien af resterne, hvilket blev opgjort til 51.000 kr., eller at bilen kunne tilbageleveres til klageren.

Undo gjorde i denne forbindelse klageren opmærksom på, at bilen stod til opbevaring hos en tredjepart, hvilket ville medføre omkostninger, som klageren ved manglende afhentning af bilen blev ansvarlige for. Dette afviste klageren og henviste til sin advokat. Denne korrespondance fremgår af bilag J.

Den 28. november 2022 modtog Tryg 100 kr. fra klageren. Samme dag tilbagebetalte Tryg dette beløb automatisk, da beløbet allerede var tabsført på klagerens tidligere indboforsikring hos Tryg. Dette fremgår af klagerens bilag 5 og bilag B

Klagerens advokat indtrådte i sagen den 24. januar 2023 og gjorde indsigelser overfor afgørelsen.

Den 20. februar 2023 fastholdt Undo sin afgørelse og henviste advokaten til at klage til Undos klageansvarlige afdeling, som er placeret i Tryg.

Advokatens indsigelse er fremlagt som bilag N og Undos afvisning er fremlagt som bilag O.

Klagerens advokat sendte den 22. februar 2023 en indsigtsanmodning til den klageansvarlige afdeling i Tryg. I denne anmodning havde advokaten vedlagt en klage over Undos afgørelse, afgørelsesmailen fra Undo til klageren, kopi af kvittering for betaling af 100 kr. til Tryg samt advokatens indsigelse over afgørelsen til Undo.

Indsigtsanmodningen er fremlagt som bilag P. Klagen til den klageansvarlige afdeling er fremlagt som bilag Q, Undos afgørelse er fremlagt som bilag R og kvitteringen er fremlagt som bilag S. Indsigelsen fremgår af bilag M.

Samtidig indledte advokaten en dialog om realitetsbehandling og forligsdrøftelser med Undo.

Dette medførte, at sagen fortsat blev behandlet i Undo's regi, hvorfor den klageansvarlige afdeling i Tryg afventede denne behandling.

Den 29. marts 2023 fremsatte advokaten to tilbud på mulige forligsmæssige løsninger til fuld og endelig afgørelse af sagen:

'1. I tilbageleverer bilen og foranlediger, at den kan genopbygges og registreres uden, at der skal betales fornyet afgift ved genopbygning. Udgifter til genanskaffelse af nummerplader mv. afholdes af jer.

2. I anerkender at I uberettiget har opsagt min klients forsikringer med tilbagevirkende kraft og udbetaler erstatning på kr. 159.000. I så fald kan I gøre med bilen, hvad I ønsker.'

Da Undo's tilbud om at hjælpe med at sælge bilen for klageren ikke var omfattet af advokatens tilbud, oplyste Undo den 5. april 2023, at dette tilbud ville bortfalde indenfor 14 dage.

Den 14. april 2023 rykkede Undo for svar, hvorefter advokaten bekræftede, at han var bekendt med, at selskabet ikke ville efterkomme hans forligsforslag nr. 2 og at forligsforslag nr. 1 forsat var gældende.

Efter en samtale mellem advokaten og Undo's skadekonsulent samme dag sendte advokaten en bekræftende mail den 14. april 2023. Heri bekræftede advokaten, at de 2 tilbud, der var fremsendt var til fuld og endelig afgørelse af sagen og han oplyste, at tilbud 1 var betinget af, 'at det ikke giver problemer i forhold til SKAT i tilfælde af genopbygning' og samme dag, at aftalen var betinget af, at selskabet afholdt omkostninger til nye nr.-plader.

Undo accepterede den 18. april 2023 advokatens forligsmæssige tilbud nr. 1 fuldt ud til fuld og endelig afgørelse og senere samme dag bekræftede Undo overfor advokaten, at der ved genopbygning af bilen ikke skal betales ny registreringsafgift og at Undo betaler for nye nr. plader samt det soltag, der var sat i bilen for at beskytte kabinen.

Denne korrespondance er fremlagt som bilag T.

På denne baggrund forsøgte Undo den 2. maj 2023 at aftale fuldbyrdelse af den af 18. april 2023 indgåede forligsaftale.

Denne korrespondance er fremlagt som bilag U.

Advokaten bekræftede ikke aftalen og efter flere rykkere oplyste advokaten den 13. juni 2023, at klageren nu ønskede sagen behandlet færdig i Undo's klageansvarlige afdeling.

Herefter bad Undo advokaten bekræfte, at klageren ikke ville overholde den indgåede forligsaftale, og da Undo materielt havde behandlet sagen efter advokatens oprindelige klage til selskabet, henviste Undo advokaten til at skrive til den klageansvarlige afdeling igen.

Dette fremgår af korrespondancen i bilag S

Dette gjorde advokaten ikke. I stedet indbragt advokaten sagen for Ankenævn for Forsikring direkte.

Undos købs- og indtegningsflow igennem app'en

Ved indtegnning af en bil modtager selskabet efter normal praksis enten en henvendelse fra Motorregistret (DMR) eller en henvendelse fra kunden. I begge tilfælde henvises kunden til at downloade selskabets app, hvor tilbuddet fremgår, og hvor kunden skal give nødvendige oplysninger, før kunden kan afgive endelig accept af forsikringstilbuddet.

Efter kundens download af appen, accepterer kunden selskabets vilkår for brug af app'en. Heraf fremgår det af pkt. 2.4, at:

'Du er ansvarlig for, at dine oplysninger altid er korrekte'

Og af pkt 3.2, at:

'Tilbuddet, der genereres på platformene er baseret på de oplysninger, du har givet.'

Og af pkt. 3.4, at:

'På platformene kan du se og ændre dine oplysninger, privatlivsindstillinger og din forsikringspakke. Som nævnt ovenfor er du ansvarlig for, at dine oplysninger altid er korrekte og opdaterede. Vær opmærksom på, at ændring af dine oplysninger m.v. kan have betydning for dine forsikringsforhold.'

Vilkår for brug af appen er fremlagt som bilag V.

Herefter skriver kunden sine oplysninger ind i appen og inden endelig accept af forsikringsaftalen, skal kunden først sætte flueben ved, at man har læst og accepteret selskabets vilkår.

Af disse vilkår fremgår det, at:

'For at være kunde hos Undo skal du bruge appen og i den forbindelse acceptere vilkårene for brug af appen.'

Vilkårene er fremlagt som bilag X.

Herefter skal kunden acceptere selskabets forudsætninger for indtegnning ved at trykke på 'Acceptér', hvorefter kunden skal indtaste betalingsoplysninger. Først her er aftalen endeligt indgået.

Det fulde købs- og indtegningsflow for appen er fremgår som nævnt af bilag 4.

Herefter fremlægges den endelige police for kunden i appen.

Klagerens digitale accepts aftryk i forbindelse med købs-og indtegningsflowet i appen dokumenterer, at det konkret er klageren, der har gennemgået flowet og indtastet de nødvendige oplysninger for indtegnelse. Dette er fremlagt som bilag D.

Selskabets vurdering

Sagen handler om en bil, som klageren anmeldte havde været udsat for hærværk. Undo oplyste umiddelbart efter skaden, at man ville dække skaden.

Efterfølgende viste det sig, at klageren på indtegningsstidspunktet både havde en restance til og var blevet opsagt af Tryg, og da begge dele var forudsætninger for aftaleindgåelsen, havde disse oplysninger afgørende betydning for selskabets dækningspligt.

Undo blev først bekendt med oplysningerne i forbindelse med, at skaden blev behandlet, og da Undo ville have afvist at indtegne forsikringen, såfremt Undo havde haft disse oplysninger ved indtegnelsen, trak Undo sit dækningstilsagn tilbage og afviste at dække skaden samt opsagde kaskoforsikringen med tilbagevirkende kraft fra indtegningsstidspunktet.

Efterfølgende indgik klageren igennem sin advokat en forligsaftale med Undo til fuld og endelig afgørelse af sagen, men klageren overholdt ikke denne aftale og indbragte sagen for ankenævnet med påstand om, at hun skal have udbetalt dækning af skaden.

Koncernforbundne selskaber

I den forbindelse har klageren fremsat påstand om, at der skal ske identifikation mellem Undo – et selvstændigt aktieselskab – og Tryg – ligeledes et selvstændigt aktieselskab, som har en ejerandel af Undo. På dette grundlag har klageren fremsat påstand om, at Tryg skal dække skaden på bilen, da Tryg på indtegningsstidspunktet var bekendt med, at klageren var i restance samt opsagt af Tryg.

Det bemærkes, at begge selskaber hver især er selvstændigt virkende juridiske personer, hvorefter der ikke kan ske identifikation alene begrundet i, at Tryg er kapitalejer i Undo. Det følger af almindelige selskabsretlige regler, herunder reglerne om aftalers relativitet.

Selskabet henviser i den forbindelse til Ufr.1986.697V, der fastsætter, at når to selskabers økonomi holdes adskilt, og de har hver sit regnskab, kan der som udgangspunkt ikke ske identifikation mellem selskaberne.

Dommen findes vedlagt som Ufr.1986.697V

På denne baggrund er der ikke identifikation mellem selskaberne, som påstået af klageren, hvorfor Tryg ikke er eller kan blive ansvarlig for Undos handlinger.

Klagerens oplysninger om, at det fremgår af Undos hjemmeside, at klageren er kunde hos Tryg, når han tegner en forsikring hos Undo, er således taget ud af kontekst og kan ikke føre til et andet resultat.

Tryg er således ikke rette selskab og på den baggrund afvises klage.

Videregivelse af personoplysninger mellem selskaber

Et forsikringselskab må ikke dele fortrolige oplysninger om en kunde med andre juridiske eller fysiske personer uden samtykke fra denne kunde jf. lov om finansiel virksomhed § 117, stk. 1.

Behandlingen af personoplysninger er i øvrigt omfattet af persondatareglerne samt markedsføringsregler.

Af Undos privatlivspolitikens punkt 3.1, om indtegning, løbende administration og opsigelse fremgår følgende:

*'Vi kan også behandle oplysninger om tidligere skader, som har være anmeldt ved andre forsikringsselskaber, hvis du har givet dit samtykke til det. Vi bruger ikke oplysningerne om din kørselsadfærd til behandling af dine skader, medmindre du har givet specifikt samtykke hertil, Herudover behandler vi en række tekniske informationer om din bil, herunder nummerplade, stelnummer, bilfabrikationer...
Som udgangspunkt videregiver vi ikke dine personoplysninger til andre.'*

Af Undos privatlivspolitik fremgår af punkt 3.3, om profilering, analyse og statistik, at:

*'Vi videregiver dine personoplysninger til Tryg som er forsikringsselskabet bag Undo.
Vi videregiver ikke dine personoplysninger til andre, medmindre, at du har givet samtykke hertil, eller vi har et andet lovligt grundlag for videregivelse i lov om finansiel virksomhed og persondatalovgivningen'*

Dette medfører i henhold til afsnittets overskrift, at det alene er oplysninger, der er nødvendige for profilering, analyse og statistik, der videregives.

Desuden ligger der implicit i dette ikke en fuldmagt for Tryg til at sende oplysningerne om klagerens

forsikringsforhold i Tryg til Undo, hvilket er en nødvendighed for, at Tryg kan dele disse oplysninger med Undo, jf. lov om finansiel virksomhed § 117.

Trygs primære påstand – Forligsaftalen

Klagerens advokat fremsendte forligstilbud om, at:

'1. I tilbageleverer bilen og foranlediger, at den kan genopbygges og registreres uden, at der skal betales fornyet afgift ved genopbygning. Udgifter til genanskaffelse af nummerplader mv. afholdes af jer.'

Desuden bekræftede advokaten efterfølgende, at dette tilbud forsat var i kraft og til fuld og endelig afgørelse af sagen.

Undo accepterede herefter tilbuddet til fuld og endelig afgørelse af sagen.

Der er således afgivet bindende tilbud og antagende svar med en bindende aftale mellem parterne

til følge, jf. aftalelovens § 10, jf. § 1.

Dette bør lægges til grund, hvorefter klageren bør tilpligtes at overholde aftalen.

At Undo efterfølgende bad advokaten om at bekræfte aftalen om, at bilen skulle afleveres på en adresse oplyst af klageren, og derfor en bekræftelse af aftalen om hvordan forligsaftalen konkret skulle opfyldes, kan ikke føre til et andet resultat.

Desuden bemærker selskabet, at klageren var repræsenteret ved en professionel part og derfor må have været klar over betydningen af det fremsatte forligstilbud samt Undos accept.

Trygs subsidiære påstand – Skadessagen

Skulle nævnet tilsidesætte den af parterne indgåede forligsaftale, som blev forestået af klagerens advokat, er det selskabets subsidiære påstand, at Undos afgørelse af 15. november 2022 om at afvise dækning samt opsige kaskoforsikringen med tilbagevirkende kraft, jf. forsikringsaftalelovens

§§ 6-8, er truffet på korrekt grundlag.

Af policen fremgår det under forudsætninger, at:

'Det en betingelse for at blive kunde i Undo at du og din ægtefælle/samlever:

...

- Ikke har gæld til Tryg eller andet forsikringsselskab
- Ikke er blevet opsagt af Tryg eller andet forsikringsselskab'

Desuden fremgår det, at:

'Urigtige oplysninger

Ifølge Forsikringsaftaleloven kan afgivelse af urigtige oplysninger resultere i, at forsikringen ophæves fra ikrafttrædelsestidspunktet, at erstatningen bliver sat ned, eller erstatningen falder helt bort ved en skade. Derfor skal du straks rette eventuelle fejl i de oplysninger, du har afgivet'

Af betingelserne fremgår det af pkt. 1 at:

'Ændringer, vi skal have besked om

- *Hvis der står forkerte oplysninger i forsikringsaftalen'*

Selskabet er fri for ansvar, hvis det kan antages ikke at ville have overtaget forsikringen, om det rette forhold havde været oplyst, og forsikringstageren vidste eller burde vide dette jf. forsikringsaftalelovens § 7 jf. § 6, stk. 1.

Ved afgørelsen skal der navnlig lægges vægt på den tid, der er forløbet fra afgivelsen af urigtige oplysninger til forsikringsbegivenhedens indtræden jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 3.

Selskabet skal uden unødigt ophold meddele forsikringstageren ved påberåbelse af forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1, jf. forsikringsaftalelovens § 8.

Det følger af forsikringspolicen, at det er en forudsætning for indtegningsregler, at klageren ikke er opsagt af Tryg eller ikke har gæld til Tryg.

Af Undos indtegningsregler fremgår det, at selskabet ikke tilbyder kaskoforsikring til kunder, der er opsagt af Tryg eller har gæld til Tryg. Indtegningsreglerne er offentligt tilgængelige igennem Undos website og er ifm. nye produkter blevet opdateret.

Af interne retningslinjer fra tidspunktet før klageren indtegnede bilen hos Undo fremgår det, at kunder, der ønsker kaskodækning, ikke må have gæld til eller være blevet opsagt af Tryg. Selskabet tilbyder i modsat fald alene ansvarsforsikring.

Screenshot af Undos website og Undos interne indtegningsregler er fremlagt som bilag Y.

På baggrund af ovenstående fastholder Tryg således, at klageren objektivt afgav urigtige risikoplysninger ved forsikringens tegning, idet hun accepterede, at hun ikke var blevet opsagt eller havde gæld til Tryg.

Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at klageren ikke har anfægtet, at hun var bekendt med dette vilkår, ligesom at klageren ikke har bestridt, at hendes forsikring i Tryg var blevet opsagt.

Henset til at klageren blev gjort bekendt ved vilkårene både ved indtegningsregler, ved ændringen af forsikringen og i begge de fremsendte policer, er det selskabets opfattelse, at dette må tilskrives klageren som mindst uagtsomhed.

Da Undo ikke ville have tegnet kaskoforsikringen, såfremt de korrekte oplysninger blev oplyst, og da Undo reagerede uden unødigt ophold efter at være blevet gjort bekendt med oplysningerne, er det Tryg vurdering, at Undo har opsagt kaskoforsikringen med virkning fra tegningstidspunktet i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens §§ 6-9.

Ankenævnet for Forsikring har tidligere afgjort en lignende sag i kendelse 93111, hvor selskabets forudsætninger for indtegningsregler, var blevet digitalt oplyst til klageren og klageren ligeledes havde bekræftet digitalt, og mod bedrevindende at han overholdt disse forudsætninger, hvorefter selskabet beviste, at klageren havde afgivet objektivt urigtige oplysninger, der medførte, at selskabet ikke skulle dække klagerens kaskoskade.

Kendelsen er fremlagt som bilag Z.

I Ankenævnet for Forsikrings kendelse 87694, fastslog nævnet, at:

'... det i dag er muligt at henvise forsikringstagere til at udfylde forsikringsbegæringer på internettet på samme måde, som det i dag sker med hensyn til skadesanmeldelser mv. På denne enkle måde vil der kunne sikres bevis for, at klageren rent faktisk får stillet og besvaret spørgsmålene.'

Da Undos procedure for indtegningsregler alene kan ske igennem den digitale app, og idet klageren konkret har bekræftet oplysningen om, at hun ikke havde restance hos eller var opsagt af Tryg på indtegningsstidspunktet, har Undo således løftet bevisbyrden for, at klageren rent faktisk er blevet stillet og har besvaret spørgsmålet om opsigelse og restance i Tryg.

Kendelsen er fremlagt som bilag Æ.

At klageren forsøgte at betale en restance bestående af et rykkergebyr hos Tryg efter indtegningsstidspunktet for bilforsikringen, og at klageren har betalt restancen på den på betalingstidspunktet allerede opsagte forsikring, kan ikke føre til et andet resultat, eller føre til at det kan anses for undskyldeligt, at klageren objektivt afgav urigtige oplysninger til selskabet ved indtegningsregler af bilforsikringen.

Da det desuden kan konstateres, at der ikke er identitet mellem Tryg og Undo, Tryg ikke har haft mulighed for at overdrage fortrolige oplysninger om klageren til Undo og da klageren objektivt har afgivet urigtige oplysninger, som Undo må kunne sætte sin lid til, har Undo hverken haft viden eller burde-viden på indtegningsstidspunktet til, at klageren var opsagt hos Tryg og havde restance hos Tryg jf. forsikringsaftalelovens § 9.

Klagerens påstand om, at Undo – pga. koncernfællesskab med Tryg – allerede ved indtegningen var bekendt med, at klagerens ulykkesforsikring var blevet opsagt af Tryg grundet præmierestance på indtegnings tidspunktet er således ikke korrekt og i øvrigt ikke dokumenteret.

Desuden betyder dette at påstanden om at Tryg var forpligtet til at opsigse Undos bilforsikringsaftale

med klageren på baggrund af Trygs konkrete opsigelse af klageren samt klagerens restance er absurd idet Tryg i denne henseende slet ikke er part i den mellem klageren og Undo indgåede aftale jf. reglerne om aftalers relativitet.

Forsikring bygger på tillid mellem parterne som grundlæggende juridisk forsikringsretligt princip. Forsikrings selskabet skal således kunne have tillid til de oplysninger, det modtager fra en kunde.

Da det således kan konstateres, at der ikke sker identifikation af Tryg og Undo, at der ikke er samtykke fra klageren til, at selskaberne kan udveksle oplysninger, og da klageren i øvrigt ikke dokumenterer, at Tryg skulle være erstatningsansvarlig som rette part, kan selskabet ikke anerkende klagerens påstand om, at Tryg skal dække skaden eller anerkende, at det på forkert grundlag har opsagt klagerens forsikringer i Undo.

At klageren referer til ordlyd på Undos hjemmeside er således taget ud af kontekst og kan ikke ændre ved ovenstående.

Den omstændighed, at Undo meddelte klageren, at skaden var dækket af forsikringen, kan Trygs opfattelse ikke føre til en anden vurdering af sagen, idet Undo på dette tidspunkt ikke var vidende om, at der var afgivet urigtige risikooplysninger, og dækningstilsagnet derfor alene byggede på forsikringsbetingelserne for den forsikring, Undo efterfølgende opsagde med virkning for tegningstidspunktet.

Konklusion

Det er således Trygs vurdering, at klageren er bundet af den mellem parterne bindende forligsaftale.

Skulle nævnet ikke finde, at parterne er bundet af denne aftale, er det Trygs vurdering, at klageren

ved sin oplysning om ikke at være i restance hos Tryg og om ikke at være opsagt af Tryg på indtegnings tidspunktet har afgivet objektivt urigtige oplysninger, som har medført, at selskabet havde afvist at tegne kaskoforsikring, hvis selskabet var bekendt med oplysningerne på indtegnings tidspunktet, hvorfor Undo er berettiget til at afvise dækning samt opsigelse af kaskoforsikringen med tilbagevirkende kraft jf. forsikringsaftalelovens § 7 jf. § 6, stk. 1 og stk. 3.

Undos afvisning af dækning og opsigelse af kaskoforsikring med tilbagevirkende kraft er sket meget kort tid efter viden om klagerens urigtige oplysninger jf. forsikringsaftalelovens § 8 og Undo hverken havde eller burde have viden om Trygs opsigelse af klageren eller klagerens restance hos Tryg jf. forsikringsaftalelovens § 9.

Klagerens øvrige oplysninger kan ikke føre til et andet resultat."

Klagerens advokat har i brev af 19/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"1. Relationen mellem Tryg og Undo

Tryg gør gældende, at der ikke er identitet mellem Tryg og Undo og at oplysninger omkring kunder ikke videregives fra Undo til Tryg, hvorfor Tryg ikke havde eller burde have haft kendskab til, at [klageren] tidligere var opsagt af Tryg.

Synspunktet er ikke holdbart. Undo kan som forsikringsagentur ikke indgå forsikringsaftaler på egne vegne, men blot formidle aftaler med forsikringsselskaber, hvorfor aftalen således alene kan være indgået med Tryg. Af samme årsag er det en grundlæggende misforståelse af aftaleforholdet, når Tryg angiver, at Tryg ikke er part i aftalen.

Problemstilling har været behandlet i Østre Landsrets dom i sagen mod ... afsagt den 26. september 2023, der fremlægges som bilag 6. Sagen var anlagt mod ..., der som forsikringsagent distribuerede og administrerede forsikringsaftaler på vegne af ... som det risikobærende forsikringsselskab. ... opkrævede desuden præmie samt modtog og håndterede skadesanmeldelser.

Det fremgår af dommens begrundelse, at krav skal rettes mod det risikobærende forsikringsselskab og ikke mod forsikringsagenturet, samt at forsikringsagenturet som udgangspunkt ikke kan anses for part i aftalen mellem forsikringstager og forsikringsselskabet:

Det lægges endvidere til grund, at ... er forsikringsformidler for dette selskab, og da der ikke er grundlag for at antage, at ... tillige kan anses for aftalepart eller i øvrigt at have pådraget sig et ansvar for forsikringsdækkede skader, skal Appelindstævntes, tidligere Sagsøger krav om erstatning for byggeskader rettes mod ...

Undo er således alene at anse som en fuldmægtig, der indgår aftaler på vegne af Tryg. At Tryg og Undo muligvis har organiseret sig sådan, at oplysninger om kunders identitet ikke videregives fra den fuldmægtige til forsikringsselskabet, bør ikke komme forsikringstageren til skade og vil stride mod formålet med FAL §§ 8 og 9, idet det vil indebære, at forsikringsselskabet ved at holde sig i bevidst uvidenhed om egne kunderelationer kan spekulere og først interesse sig for kundens identitet, når der anmeldes en skade.

Det er desto mere skærpende for synspunktet, at det står umiddelbart klart for forsikringstageren ved et almindeligt gennemsyn af Undo's hjemmeside og vilkår, at personoplysninger i vidt omfang formidles mellem Undo og Tryg.

At Undo alene har handlet som fuldmægtig for Tryg, indebærer desuden, at Tryg er bundet af afgørelser, som Undo træffer og oplysninger som gives af Undo. Det fremgår af Trygs indlæg, at Tryg anerkender, at Undo har meddelt dækningstilsagn.

Dette indebærer selvsagt også, at Tryg er bundet af dette dækningstilsagn uanset, at Tryg først efterfølgende så anledning til at gennemse egne kunderegistre.

2. Forligsmæssig aftale

Tryg gør gældende, at der er indgået forligsmæssig aftale.

Dialogen herom må ses i lyset af, at Tryg i perioden fra den 22. februar frem til sagens indbringelse aldrig selvstændigt har besvaret henvendelser i sagen, samt at Tryg uden aftale har bortfragtet bilen til et hemmeligt sted og samtidig nægtet at udlevere bilen mens sagen pågik. Desuden har Tryg undervejs fremsat krav om, at [klageren] skulle betale for bilens opbevaring trods, at Tryg nægtede at oplyse hvem der opbevarede bilen og hvor. [klageren] tilbød undervejs at stå for bilens opbevaring indtil sagen afsluttedes, hvilket Tryg ikke ville acceptere. Tryg forsøgte således at udnytte, at [klageren] var presset af opbevaringsudgifter af ukendt størrelse til at forsøge at gennemtvinge en aftale. Slutteligt nægtede Tryg at dokumentere, at den salgspris som Tryg havde oplyst var korrekt.

Det gøres derfor gældende, at der ikke er indgået aftale om bilens skæbne. Parterne har indgående drøftet dette, men der er aldrig indgået en endelig aftale.

Blandt andet betingede [klageren] sig af, at hun forinden en aftale kunne indgås skulle have lejlighed til at besigtige bilen fysisk, hvilket Tryg ikke ønskede at imødekomme.

Parterne havde ad flere omgange lange telefoniske drøftelser om disse problemstillinger og muligheden for at løse sagen mindeligt men blev aldrig helt enige.

Der udestod desuden flere forhold som skulle afklares, før en endelig aftale skulle kunne indgås. Herunder hvordan det skulle håndteres, såfremt parterne ikke var enige om bilens stand samt hvem, der skulle betale for opbevaringsudgifter Korrespondancen vidner da også om, at Tryg var bekendt med, at der ikke var indgået en aftale men at der i stedet var tale om et tilbud fremsat fra Tryg, som Tryg ønskede [klagerens] accept af.

Mail af 2. maj 2023:

...

Vores taksator har snakket med [navn] og dig. I har aftalt at vi hæver blokeringen så [navn] kan lave skaden og få plader på igen.

Skaden på bilen er vurderet til kr. 75000, - ind moms.

Bilens handelsværdi er vurderet til kr. 159000,- Grænsen for afgiftsfri genopbygning på 75% er= 119250,-

Ud fra ovenstående samt faglig vurdering af omfanget, er det godtgjort at skaden ikke nærmer sig den afgiftspligtige grænse ved reparationen.

Bilen leveres derfor retur som den blev afleveret, uden skadeblokering og, som aftalt med soltag monteret.

Soltaget betales af selskabet, som aftalt. Herudover betales nye nr. plader 1180, -

Fremsend venligst kvittering for de nye nummerplader.

Vi skal bede jer vende tilbage med endelig accept af aftalen til fuld og endelig afgørelse og accept af at bilen leveres på [adresse].

...

Mail af 12. maj 2023:

...

Ankenævnet for Forsikring

17.

100513

[Navn] har henvendt sig, men vi har bedt ham oplyse om du stadig er kontakt person i sagen eller om han selv over tager herfra?

Vi kan ikke have en dialog i gang med jer begge i forhold til hvad der skal ske.

...

Mail af 26. maj 2023:

...

Er der noget nyt?

Vi afventer fortsat om I ønsker at acceptere vores tilbud eller ej?

...

Mail af 16. juni 2023:

...

Noget nyt?

..."

Selskabet har i brev af 24/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har i sit andet svarskrift fremført påstand om, at Undo som forsikringsagentur ikke kan indgå forsikringsaftaler på egne vegne, men blot formidle aftaler med forsikringsselskaber, hvorfor aftalen således alene kan være indgået med Tryg.

På denne baggrund skulle Tryg være bekendt med, at UNDO indtegnede klageren til trods for, at klageren som minimum uagtsomt havde afgivet objektive urigtige oplysninger, hvorfor Tryg skal dække skaden.

Klageren har i den forbindelse henvist til Ø.L.D. afsagt den 26. september 2023, BS- 17481/2021-OLR.

Desuden har klagerens repræsentant påstået, at der ikke er indgået en bindende forligsaftale mellem parterne.

Selskabets vurdering

Selskabet bemærker, at det fastholder sit 1. svarskrift i det fulde.

Identifikation mellem Tryg og Undo

Selskabet bemærker, at Østre Landsretsdommen alene fastsætter, at det er forsikringsgiver, der har betalingspligten i forbindelse med en anerkendt skadesag.

I indeværende sag – i modsætning til Østre Landsretsdommen – er det et spørgsmål om Tryg på baggrund af, at Undo havde modtaget klagerens urigtige oplysninger, konkret var bekendt med disse og på denne baggrund allerede på dette tidspunkt overfor Undo skulle have afvist at tegne forsikringen.

Twisten i denne sag er således ikke et spørgsmål om, hvilket selskab, der skal betale erstatning i en anerkendt skadesag, og denne dom er derfor uvedkommende for den indeværende sag.

Tryg afviser, at være blevet gjort bekendt med, at klageren indtegnede bilforsikring hos UNDO, og Tryg afviser at UNDO har været bekendt med, at klagerens oplysninger var objektivt urigtige på indtegnings tidspunktet. Begge dele begrundet i princippet om aftalers relativitet samt selskabernes tavshedspligt jf. FIL § 117.

Klageren ses ikke løfte sin bevisbyrde for denne påstand.

Selskabet henviser i øvrigt i det fulde til sit svarskrift af 2. november 2023, hvilket fastholdes.

Forligsaftalen

Selskabet fastholder sin primære påstand i det fulde.

Selskabet bemærker fortsat, at klageren var repræsenteret ved en professionel part og derfor må have været klar over betydningen af det fremsatte forligstilbud samt Undos accept.

At repræsentanten ikke har taget højde for historikken eller sin klients nu oplyste betingelser for aftaleindgåelse, da han indgik forligsaftalen til fuld og endelig afgørelse af sagen på vegne af sin klient, kan ikke ligge selskabet til last.

Selskabet henviser i øvrigt til bilag T og bilag U, der viser den fulde korrespondance ifm. forligsaftalen."

Klagerens advokat har i brev af 22/2 2024 bl.a. anført:

"1. Relationen mellem Tryg og Undo

Tryg gør gældende, at der ikke kan ske identifikation mellem Tryg og Undo og henviser til princippet om aftalers relativitet. Desuden anfører Tryg, at forsikringen er tegnet hos Undo.

Når det ikke kan være sådan, at aftalen er indgået med Undo skyldes det, at udøvelse af forsikringsvirksomhed ikke må ske uden tilladelse fra Finanstilsynet jf. lov om forsikringsvirksomhed § 14, stk. 1. Undo har ikke sådan tilladelse og kan derfor ikke lovligt indgå forsikringsaftaler som forsikringsselskab. Overtrædelse af bestemmelsen er straffebelagt jf. § 312, stk. 2, nr. 1.

Der kan således ikke være tvivl om, at Undo i denne sammenhæng har handlet som fuldmægtig for Tryg og, at Undo ikke er part i aftalen. Dette princip er bekræftet ved BS-17481/2021-OLR.

Tryg anfører videre, at lov om finansiel virksomhed § 117 skulle være til hinder for, at Undo kunne videregive oplysninger om de kunder, som Undo på Trygs vegne indgår forsikringsaftaler med. Dette er ikke korrekt.

Forudsætningen for at bringe § 117 til anvendelse er, at videregivelsen sker uberettiget. Det forhold at en fuldmagtshaver til fuldmagtsgiver oplyser identiteten på den part som fuldmagtshaver har sluttet aftale med på fuldmagtsgivers vegne indebærer ikke en uberettiget videregivelse.

2. Forligsaftale

Det gentages, at der ikke er indgået forligsaftale.

Som det ses i den fremlagte korrespondance, fremgår det helt tydeligt, at Tryg var af den opfattelse, at der var tale om et tilbud fra Trygs side, som Tryg ønskede [klagerens] accept af.

Om der er indgået en forligsaftale må afgøres ud fra aftalelovens bestemmelser.

Den 5. april fremsatte [klageren] forligstilbud:

...

1. I tilbageleverer bilen og foranlediger, at den kan genopbygges og registreres uden, at der skal betales fornyet afgift ved genopbygning. Udgifter til genanskaffelse af nummerplader mv. afholdes af jer.

2. I anerkender, at I uberettiget har opsagt min klients forsikringer med tilbagevirkende kraft og udbetaler erstatning på kr. 159.000. I så fald kan I gøre med bilen, hvad I ønsker.

...

Den 14. april 2023 svarede Tryg som følger:

...

Kan du oplyse hvad det er din klient tidligere har fået fortalt?

I de to muligheder i tilbyder, er muligheden for at din klient får salget af resterne ikke en mulighed kan jeg se. Skal det derfor tolkes, som din klient har taget stilling til at de ønsker bilen retur?

Løsning nummer 2 har vi jo allerede afvist, da din klient som bekendt ikke opfylder vores forudsætninger for at være kunde i Undo.

...

Trygs mail af 14. april 2023 må anses som et afslag. Mailen kan vanskeligt forstås anderledes end at Tryg ikke kunne acceptere forligstilbuddet. Herefter må forligstilbuddet anses for bortfaldet jf. aftalelovens § 5 alternativt § 6, stk. 1.

Den 14. april 2023 gentog [klageren] sit forligstilbud.

...

Min klient har som jeg tidligere har skrevet fået at vide, at bilen er solgt på auktion, og at I ikke kunne/ville tilbagelevere bilen, da den var solgt.

Jeg er bekendt med, at I ikke vil imødekomme min klient på løsning 2. Jeg har dog redegjort ganske

udførligt for, hvorfor jeg ikke mener, jeres afgørelse er berettiget. Jeg henviser til mine skrivelser herom, der er sendt til jeres klageafdeling. Hvis I ikke kan acceptere de løsninger min klient har tilbudt, kommer sagen til at køre sin gang i Ankenævnet for Forsikring og eventuelt ved domstolene. Derfor har jeg også luftet muligheden for at lave en acontobetaling indtil sagen er endelig afgjort, men det har du aldrig svaret på. Jeg spørger dog gerne direkte - er I indstillede på at udbetale de 51.000 kr. som en acontobetaling, så bilen kan blive afviklet mens resten af sagen afgøres?

I forhold til om min klient ønsker bilen retur. Det følger af min klients tilbud, at han vil acceptere dette som en afslutning på sagen, hvis I sikrer, at min klient ikke skal betale ny afgift i forbindelse med genopbygning og, at I afholder udgifterne til genanskaffelse af nummerplader. Jeg henviser derom til min seneste mail som jeg stadig ikke har fået et reelt svar på.

...

Den 14. april 2023 drøftede [klageren] advokat og Tryg sagen telefonisk. [klagerens] advokat understregede, at [klageren] kunne acceptere at få bilen igen, hvis Tryg kunne foranledige, at [klageren] kunne genopbygge bilen uden at det fordrede involvering af myndigheder eller Tryg. Desuden gjorde [klagerens] advokat opmærksom på, at det var en forudsætning, at [klageren] forinden indgåelsen af en eventuel aftale kunne få lejlighed til at besigtige bilen henset til det forhold, at bilen i nu i en længere periode var opbevaret på et ukendt sted og under ukendte forhold samt, at Tryg

selv havde oplyst, at der var foretaget diverse ændringer ved bilen. Tryg havde blandt andet oplyst, at motoren havde været skilt ad. Herefter fremsendte [klageren] en mail, hvori forligstilbudet blev gentaget:

...

Tak for samtalen for lidt siden, hvor vi kom rundt om meget.

Jeg bekræfter, at de tilbud min klient har fremsat er til fuld og endelig afgørelse.

Som vi talte, om er min klient fint indforstået med at få bilen igen, hvis I blot sørger for, at det ikke giver problemer i forhold til SKAT i tilfælde af genopbygning. Min klient har ikke interesse i at få bilen, hvis en genopbygning kræver, at min klient skal betale ny registreringsafgift mv. I så fald fastholdes kravet om fuld erstatning (løsning 2). Hvis I bekræfter, at I betaler udgifterne hertil, er det naturligvis også okay. Jeg kan ikke vide, hvad det vil koste, hvis der skal betales ny registreringsafgift, da det vil kræve, at der først laves en ny afgiftsvurdering af bilen, hvilket koster penge at få lavet. Kan registreringen af bilen som totalskade! trækkes tilbage, er eneste udgift for jer umiddelbart udgifterne til nye nummerplader og denne løsning, må derfor at være foretrække for både jer og os. Jeg vil derfor anbefale, at du undersøger mulighederne for, at I kan gå den vej.

Såfremt I ikke kan acceptere de tilbudte løsninger, må vi få sagen behandlet ved Ankenævnet og eventuelt domstolene. Indtil sagen er afgjort der, betragter jeg bilen som min klients ejendom og jeres salg heraf som uberettiget og jeg vil i så fald øjeblikkeligt indbringe sagen for Ankenævnet, hvis I foretager jer yderligere med bilen uden min klients samtykke. Jeg imødeser stadig at få oplyst, hvem I har solgt bilen til, til hvilken pris, på hvilke vilkår og hvor den befinder sig, ligesom jeg imødeser dokumentation på, at kontraktsforholdene er, som du beskrev.

Hvis I ikke kan acceptere løsningerne finder jeg det dog hensigtsmæssigt at lade Tryg tage stilling til den fremsendte klage, før den indbringes, men hvis I fastholder de krav I tidligere har fremkommet med omkring at min klient skal acceptere en af to dårlige løsninger omkring bilen inden for en kort frist, giver i reelt ikke min klient andre valg end at indbringe sagen for Ankenævnet før klageafdelingen har behandlet den. Jeg forstod endda på dig, at jeres klageafdeling slet ikke ville behandle klagen, før min klient havde accepteret en af jeres to tilbud.

...

Den 18. april 2023 besvarede Tryg mailen af 14. april.

...

Jeg har undersøgt med taksator. Der er tale om en genopbygnings bil og ikke en totalskade bil. Dette betyder at der ikke skal betales registrerings afgift men blot en udgift til nye nummerplader.

Før der kan komme nye nummerplader på skal genopbygningen dog godkendes af taksatoren igen.

Vi bekræfter at vi betaler udgiften til nye nummerplader når din klient selv har sørget for at få genopbygget bilen, så kan genregistreres.

Som oplyst er der allerede sat nyt soltag i bilen. Denne udgift vil vi også afholde ligesom vi også vil sørge for at bilen bliver tilbage leveret hos din klient.

Vi kan acceptere dette til fuld og endelig afgørelse.

...

Tryg meddelte at kunne acceptere en forligsmæssig løsning, der indebar et krav om, at genopbygningen skulle godkendes af taksator. En sådan forudsætning havde ikke tidligere været drøftet og det var uklart, hvad kravet om taksators godkendelse indebar. Blandt andet fordi et sådant krav ikke følger af hverken registreringsafgiftsloven eller bekendtgørelse 2021-05-25 nr. 1030 om registreringsafgift.

Desuden svarede Tryg forsat ikke på [klagerens] krav om, at [klageren] først skulle have mulighed for at besigtige bilen.

Grundet kravet om taksators godkendelse må Trygs mail af 18. april 2023 derfor anses som en uoverensstemmende accept jf. aftalelovens § 6, stk. 1, hvorfor [klageren] herefter ikke længere var bundet af det fremsatte forligstilbud.

Den 18. april 2023 svarede [klageren] som følger:

...

Du skriver, at taksator skal godkende genopbygningen. Jeg kan dog ikke følge, at der skulle være behov herfor, hvis køretøj et er undtaget fra bestemmelserne i Registreringsafgiftsloven omkring genopbygning. Jeg har i min mail af 5. april redegjort for, hvorfor det må være en følge af jeres nuværende afgørelse i sagen, at genopbygningen ikke er omfattet af disse regler. Jeg vil derfor anmode dig om at redegøre for, hvorfor du mener, at taksator alligevel skal godkende genopbygningen samt hvad der efter taksators opfattelse skal til, for at en sådan godkendelse kan gives. Jeg forventer, at du begrunder dit svar juridisk. Jeg vil anbefale, at du lader en af jeres jurister gøre dette, da jeg ikke kan finde en hjemmel til at genopbygning skal godkendes af taksator i hverken Registreringsafgiftsloven eller Bekendtgørelse 2021-05-25 nr. 1030 om registreringsafgift.

Jeg undrer mig også over din distinktion mellem genopbyggede og totalskadede biler, da begrebet totalskade som sådan ikke er et begreb, der findes i Registreringsafgiftsloven (totalskade er nævnt 0 gange), hvorimod genopbygning er hyppigt nævnt i loven i de fleste tilfælde fordrer en fornyet betaling af registreringsafgift.

I forhold til bilens stand ved tilbagelevering. Jeg vil bede dig om at bekræfte, at bilen er i samme eller bedre stand, som da I overtog min bilen, idet bilen på dette tidspunkt stadig var i køreklar stand (min klient kørte bilen til det værksted, hvorfra I fjernede den), så jeg går ud fra, at bilen stadig er i samme stand. Jeg gør opmærksom på dette, da min klient har fået oplyst at bilens motor har været skilt ad og der naturligvis er en væsentlig forskel på, om bilen fremstår samlet og i stand til at køre eller med en motor, der er skilt ad.

Mailkorrespondancen kan således ikke føre til, at der er indgået en forligsaftale. Dernæst er spørgsmålet, om der er indgået en forligsaftale på telefonsamtalen den 2. maj 2023 i forlængelse af hvilken Tryg har sendt den som bilag U fremlagte mail.

...

Vores taksator har snakket med [navn] og dig. I har aftalt at vi hæver blokeringen så [navn] kan lave skaden og få plader på igen.

Skaden på bilen er vurderet til kr. 75000, - incl moms.

Bilens handelsværdi er vurderet til kr. 159000,- Grænsen for afgiftsfri genopbygning på 75% er = 119250,-

Ud fra ovenstående samt faglig vurdering af omfanget, er det godtgjort at skaden ikke nærmer sig den afgiftspligtige grænse ved reparationen.

Bilen leveres derfor retur som den blev afleveret, uden skadeblokering og, som aftalt med soltag monteret.

Soltaget betales af selskabet, som aftalt. Herudover betales nye nr. plader 1180, -

Fremsend venligst kvittering for de nye nummerplader.

Vi skal bede jer vende tilbage med endelig accept af aftalen til fuld og endelig afgørelse og accept af at bilen leveres på [adressen].

...

I samtalen drøftede parterne indgående muligheden for indgå et forlig. [klagerens] advokat forklarede Tryg, at det ville være hensigtsmæssigt om sagen kunne løses forligsmæssigt og drøftede en mulig løsning. [klagerens] advokat gjorde opmærksom på, at [klageren] krævede mulighed for at besigtige bilen forud for endelig aftale, idet Tryg ikke ville garantere for bilens stand og idet blandt andet motoren have været skilt ad.

Det gøres derfor gældende, at der ikke er indgået aftale om bilens skæbne. Parterne har indgående drøftet dette, men der er aldrig indgået en endelig aftale.

Blandt andet betingede [klageren] sig af, at hun forinden en aftale kunne indgås skulle have lejlighed til at besigtige bilen fysisk, hvilket Tryg ikke ønskede at imødekomme.

Parterne havde ad flere omgange lange telefoniske drøftelser om disse problemstillinger og muligheden for at løse sagen mindeligt men blev aldrig helt enige.

Der udestod desuden flere forhold som skulle afklares, før en endelig aftale skulle kunne indgås. Herunder hvordan det skulle håndteres, såfremt parterne ikke var enige om bilens stand samt hvem, der skulle betale for opbevaringsudgifter.

Korrespondancen vidner da også om, at Tryg var bekendt med, at der ikke var indgået en aftale men at der i stedet var tale om et tilbud fremsat fra Tryg, som Tryg ønskede [klagerens] accept af.

...

Mail af 12. maj 2023:

...

Vi afventer fortsat svar fra jer.

[Navn] har henvendt sig, men vi har bedt ham oplyse om du stadig er kontakt person i sagen eller om han selv over tager herfra?

Vi kan ikke have en dialog i gang med jer begge i forhold til hvad der skal ske.

...

Mail af 26. maj 2023:

...

Er der noget nyt?

Vi afventer fortsat om I ønsker at acceptere vores tilbud eller ej?

...

Mail af 16. juni 2023:

Ankenævnet for Forsikring

23.

100513

...

Noget nyt?

...

Bevisbyrden for, at der ved telefonsamtalen blev sluttet endelig aftale påhviler Tryg og ses ikke at være løftet."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af Undo's tilmeldingsflow fremgår bl.a.:

"Accepter forudsætninger for køb

Det er en forudsætning for dit køb af bilforsikring, at de informationer du har givet os, er korrekte.

Derudover er det en betingelse for at blive kunde i Undo, at du:

- Ikke har registreret dagsbøder hos FDIM
- Ikke er registreret i RKI eller Debitor Registeret
- Ikke har gæld til Tryg eller andet forsikringsselskab
- Ikke er blevet pålagt skærpede vilkår i dækning af Tryg eller et andet forsikringsselskab."

Af selskabets skærmpoint fra interne systemer fremgår bl.a.:

"July 4 2022

...

12:34:44 Purchase conditions accept button tapped (*Tidspunkt for kundens accept af selskabets forudsætninger for indtegnning*)

...

12.50.12 Purchase conditions accept button tapped (*Tidspunkt for kundens 2. accept af selskabets forudsætninger for indtegnning*)"

Af police af 4/7 2022 fremgår bl.a.:

"Forsikringsbetingelser: Foruden forsikringsaftalen gælder betingelserne for Bilforsikring. Betingelserne finder du i din Undo Kør app og på undo.app/terms

Forudsætninger

Det en betingelse for at blive kunde i Undo at du og din ægtefælle/samlever:

- Ikke har registreret dagsbøder hos DFIM
- Ikke er registreret i RKI eller Debitor Registeret
- Ikke har gæld til Tryg eller andet forsikringsselskab
- Ikke er blevet opsagt af Tryg eller andet forsikringsselskab
- Ikke er blevet pålagt skærpede vilkår i dækning af Tryg eller et andet forsikringsselskab

Skærpede vilkår betyder, at forsikringen er pålagt selvrisko, højere pris, eller at dækninger er fjernet.

Urigtige oplysninger: Ifølge Forsikringsaftaleloven kan afgivelse af urigtige oplysninger resultere i, at forsikringen ophæves fra ikrafttrædelsestidspunktet, at erstatningen bliver sat ned, eller er-

statningen falder helt bort ved en skade. Derfor skal du straks rette eventuelle fejl i de oplysninger, du har afgivet."

Af e-mail af 15/11 2022 fra Undo til klageren fremgår bl.a.:

"Undo har modtaget din anmeldelse af hærværksskaden d. 14.10.2022.

I den forbindelse kan vi oplyse at indtegnings af din forsikring er indtegnet via vores app. Ifbm. købet under forudsætninger blev du bl.a. oplyst at en forudsætning for forsikringen er, at du:

- Ikke har registreret dagsbøder hos DFIM
- Ikke er registreret i RKI eller Debitor Registeret
- Ikke har gæld til Tryg eller andet forsikringsselskab
- Ikke er blevet opsagt af Tryg eller andet forsikringsselskab
- Ikke er blevet pålagt skærpede vilkår i dækning af Tryg eller et andet forsikringsselskab

Efterfølgende har du på appen accepteret forsikringsbetingelser, forudsætninger og vilkår, dvs. du har bekræftet at du ikke var opsagt eller var i restance på tidspunkt for tegning af forsikringen.

Undo har efterfølgende noteret sig, at du har restance hos Tryg forsikring, og endvidere er opsagt på din ulykkesforsikring grundet manglende betaling hos Tryg forsikring.

I henhold til Forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1 fremgår det at såfremt man har afgivet urigtige oplysninger ved indtegnings kan selskabet pr. tegningsdato blive fritaget for ansvar.

Undos acceptregler siger at forudsætning for køb er at du ikke har:

- Ikke har gæld til Tryg eller andet forsikringsselskab
- Ikke er blevet opsagt af Tryg eller andet forsikringsselskabet

Da du ikke opfylder vores forudsætninger for indtegnings, er alle dækninger foruden den lovpligtige ansvarsforsikring på bilen annulleret med tilbagevirkende kraft pr. 04.07.2022, og der vil derefter være pålagt en tvungen selvrisiko på 10.000 kr. pr. skade uagtet hvad der fremgår af app'en eller policen. Denne selvrisiko kan ikke ændres af andre end Undo.

For perioden 04.07.2022 til 15.11.2022 er der betalt præmie med 986 kr.

Foruden den anmelde hærværksskade den 14.10.20.2022, haft du haft to bugseringer til en samlet pris af 1.855 kr.

Da udgiften til de to bugseringer udgør et højere beløb end den betalte præmie for perioden udgør refusionen 0 kr.

Det vil ikke være muligt fremadrettet at oprette gældende forsikringer hos Undo Forsikringsagentur A/S for dig eller øvrige personer i husstanden. Ønsker I på et senere tidspunkt denne afgørelse revurderet, kan I kontakte os efter 2 år med henblik på dette. Eventuelle tegnede dækninger af personer på husstanden inden en eventuel ændret afgørelse, vil ikke være gældende og vil uden yderligere kunne annulleres med tilbagevirkende kraft af Undo."

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

100513

Af e-mail af 14/11 2022 fra Tryg fremgår bl.a.:

"Bilforsikring [registreringsnummer] – I kraft 1/10-2021 - 15/10-2021. Indtegnet af forhandler. Kunden oplyser, at bilen er solgt igen. Kunden har selv opsagt forsikringen. Overgået til inkasso. Rykker 3. Kunden er fortsat i restance

Indbo – I kraft 5/3-2021 – 1/7-2021 Rykker 3. Kunden har opsagt forsikringen med virkning pr. 1/7-2021. Udestående er indbetalt

Ulykkesforsikring – I kraft 5/3-2021 – 24/5-2021 Udgået grundet restance. Overgået til inkasso. Rykker 3. Kunden er fortsat i restance."

Af taksatorrapport af 2/5 2023 fremgår bl.a.:

"TAKSERINGS DATO 17.10.2022
...
HANDELSVÆRDI: 159.000
REP. GRÆNSE: 119.250
...
IALT INCL. MOMS..... 76107,75 KR
...

SKADEN ER OPGJORT MED FORBEHOLD FOR FORSIKRINGSSKABETS ERSTATNINGSPLIGT.
TOLDSAG SOLGT TIL GENOPBYGNING
KØRETØJ GENBESIGTIGES FØR LAK"

Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og klagerens advokat fremgår bl.a.:

"[Selskabet:]
Sendt: 20. marts 2023 11:58...

Vi har flere gange bedt din kunde om at de skal tage stilling til hvad der skal ske med den skadede bil.

Vores taksator har kontaktet dem, flere gange, med henblik på accept af værdi af den skadede bil som kan overføres til dem eller tilbagelevering af bilen.

Vil du undersøge med kunden om hvad der skal ske med denne.

...

[Klageren]

Sendt: 20. marts 2023 12:59...

Jeg kan ikke tage stilling til dette på min klients vegne, men hører gerne min klient om en stillingtagen og vender tilbage.

Jeg kan dog oplyse, at min klient har påklaget jeres afgørelse i sagen, hvorfor sagen afventer behandling af klagen hos jeres klageansvarlige samt et eventuelt forløb ved Ankenævnet for Forsikring. Derfor kan en eventuel stillingtagen fra min klients side ikke anses for en afslutning på sagen.

...

[Klageren]

[udateret]

Jeg har haft lejlighed til at drøfte dette med min klient, der oplyser, at min klient har brug for yderligere oplysninger at kunne tage stilling til bilens skæbne.

Min klient ønsker at vide det følgende:

1. Er det korrekt, at bilen er solgt til tredjepart, som tidligere oplyst af taksator?
2. Hvor befinder bilen sig nu og hvor har den befundet sig i den forløbne periode?
3. Til hvilken værdi kan I tilbyde at overtage bilen for?

...

[Selskabet]

March 28, 1:25 PM...

Du får svarene her:

1. Bilen er solgt til godkendt opkøber som også opbevarer bilerne til de frigives. De har i kontrakt med forsikringsselskabet pligt til at opbevare bilerne forsvarligt. Salget er således ikke endeligt før ok fra forsikringsselskabet. Det er en normal proces ved de sager hvor der endnu ikke er anerkendt erstatningspligt over for forsikringstager. Denne proces er fordi at bilerne ikke kan stå på værkstederne længere end en uges tid, før værkstederne begynder at opkræve betaling for opbevaring. Denne betaling er billigere hos opkøber.
2. Bilen befinder sig hos godkendt opkøber. Taksator mener ikke der er krav på at vide hvem opkøber er før din klient har taget stilling til hvad der skal ske.
3. Vi kan tilbyde kr. 50000 for bilen som den står med skaderne på.

...

[Klageren] [Udateret]

...

Tak for din bekræftelse af, at I har solgt bilen uden min klients samtykke og flyttet den til et sted, I ikke vil oplyse.

Jeg er ikke enig med dig i, at I er berettiget hertil og da slet ikke, at I kan undlade at oplyse min klient om, hvor bilen befinder sig. Det er trods alt min klients bil. Alene det, at I har transporteret den til tredjemand, medfører en berettiget bekymring for, at bilen ikke er i samme stand som før I overtog den. Jeg imødeser en kopi af den salgsaftale I har lavet med denne opkøber, så min klient kan få dokumentation for den pris, I har fået for bilen og at det kontraktuelt er, som du anfører.

En anden ting er dertil, at min klient ikke kan tage stilling til bilens skæbne, når det er på et grundlag, hvor min klient ikke kan få relevante oplysninger omkring bilen. Så som at få lov at besigtige den. Jeg fastholder derfor, at I er forpligtede til at oplyse, hvor bilen befinder sig, til hvem den er solgt, hvad I har fået for den og fremlægge en kopi af salgsaftalen.

...

[Selskabet]

Mar 29, 10:54 AM...

Som tidligere oplyst er bilen ikke endeligt solgt, så din klient har stadig muligheden for at få den retur.

Klienten har mulighed for at få bilen tilbage leveret hvis han ønsker dette.

I forhold til bilens stand, er der monteret nyt soltag, da det gamle var utæt for, at sikre bilens stand ikke bliver yderligere forringet.

Såfremt han ønsker at vi hjælper med at sælge bilen, har han ikke krav på at vide hvem opkøber er, da dette er en ekstra service vi har tilbudt.

Vi kan sørge for at bilen kommer retur på værkstedet inden slutningen af næste uge og så må din klient selv sørge for at tage stilling til hvad der skal ske med bilen.

Hvis ikke din klient har taget stilling inden 14 dage bortfalder vores tilbud om at hjælpe med at sælge bilen og tilbuddet om at klienten kan få de 50.000 kr. bortfalder også. Og bilen vil blive tilbage leveret til værkstedet for din klient vil blive opkrævet et opbevarings gebyr pr dag bilen står der.

...

[Klageren]

[Udateret]...

Jeg har drøftet dine mails med min klient.

Min klient er noget overrasket over dit svar, idet det ikke svarer til, hvad I tidligere har fortalt.

Min klients [navn og relation til klageren] arbejder selv i bilbranchen. Han har set bilen til salg på auktion, da han i sit job har adgang til auktionssiden. Taksator har også fortalt [navn], at bilen blev solgt på auktion. Denne samtale er optaget.

Min klient har på intet tidspunkt fået valget om, hvorvidt bilen skulle opbevares eller afhentes af ham eller sælges på auktion. At kalde det en service I tilbyder, er derfor en tilsnigelse. Hvis I havde tilbudt min klient dette, før I havde afmeldt bilen, borttransporteret den, solgt den og foretaget diverse ændringer, havde min klient takket nej og selv stået for at få repareret skaderne. Det kunne være gjort væsentligt billigere end differencen mellem de 51.000 kr., som I vil tilbyde og de 159.000 kr. som taksator har takseret bilen til.

Jeg undrer mig desuden over, at I har afmeldt bilen, hvorfor min klient efter reglerne i Registreringsafgiftsloven (REGAL) og Registreringsbekendtgørelsen skal betale fornyet registreringsafgift i tilfælde af genopbygning. Det vil således være meget dyrere at få vejen tilbage på vejene end blot udgifterne til selve genopbygningen. Når jeg undrer mig over dette, skyldes det, at jeg har svært ved at følge, at dette skulle være berettiget.

Det følger af REGAL § 7, stk. 1, at afmelding skal ske, og der skal svares fornyet afgift ved genopbygning, såfremt udgifterne til genopbygning overstiger de procentgrænser, der følger af § 7, stk. 1 og køretøjet er omfattet af en skadesforsikring. Betingelserne er kumulative.

I har i mail af 15. november 2022 tilkendegivet, at min klients dækninger foruden den lovpligtige ansvarsforsikring er annulleret med tilbagevirkende kraft til den 4. juli 2022. Efter jeres opfattelse var bilen således ikke omfattet af en skadesforsikring. En naturlig følge af jeres synspunkt er således, at I ikke har været berettiget til at afmelde bilen og foranledige, at min klient skal betale fornyet registreringsafgift ved genopbygning, idet der i så fald ikke har været en skadesforsikring.

På den baggrund kan jeg på vegne af min klient tilbyde to løsninger.

1. I tilbageleverer bilen og foranlediger, at den kan genopbygges og registreres uden, at der skal betales fornyet afgift ved genopbygning. Udgifter til genanskaffelse af nummerplader mv. afholdes af jer.

2. I anerkender, at I uberettiget har opsagt min klients forsikringer med tilbagevirkende kraft og udbetaler erstatning på kr. 159.000. I så fald kan I gøre med bilen, hvad I ønsker.

...

[Selskabet]

Apr 14, 12:53

...

Kan du oplyse hvad det er din klient tidligere har fået fortalt?

I de to muligheder i tilbyder, er muligheden for at din klient får salget af resterne ikke en mulighed kan jeg se. Skal det derfor tolkes, som din klient har taget stilling til at de ønsker bilen retur?

Løsning nummer 2 har vi jo allerede afvist, da din klient som bekendt ikke opfylder vores forudsætninger for at være kunde i Undo.

...

[Klageren]

[Udatteret]...

Min klient har som jeg tidligere har skrevet fået at vide, at bilen er solgt på auktion, og at I ikke kunne/ville tilbagelevere bilen, da den var solgt.

Jeg er bekendt med, at I ikke vil imødekomme min klient på løsning 2. Jeg har dog redegjort ganske udførligt for, hvorfor jeg ikke mener, jeres afgørelse er berettiget. Jeg henviser til mine skrivelser herom, der er sendt til jeres klageafdeling. Hvis I ikke kan acceptere de løsninger min klient har tilbudt, kommer sagen til at køre sin gang i Ankenævnet for Forsikring og eventuelt ved domstolene. Derfor har jeg også luftet muligheden for at lave en acontobetaling indtil sagen er endelig afgjort, men det har du aldrig svaret på. Jeg spørger dog gerne direkte - er I indstillede på at udbetale de 51.000 kr. som en acontobetaling, så bilen kan blive afviklet mens resten af sagen afgøres?

I forhold til om min klient ønsker bilen retur. Det følger af min klients tilbud, at han vil acceptere dette som en afslutning på sagen, hvis I sikrer, at min klient ikke skal betale ny afgift i forbindelse med genopbygning og, at I afholder udgifterne til genanskaffelse af nummerplader. Jeg henviser derom til min seneste mail som jeg stadig ikke har fået et reelt svar på.

...

[Klageren]

[Udatteret]

...

Tak for samtalen for lidt siden, hvor vi kom rundt om meget.

Jeg bekræfter, at de tilbud min klient har fremsat er til fuld og endelig afgørelse.

Som vi talte, om er min klient fint indforstået med at få bilen igen, hvis I blot sørger for, at det ikke giver problemer i forhold til SKAT i tilfælde af genopbygning. Min klient har ikke interesse i at få bilen, hvis en genopbygning kræver, at min klient skal betale ny registreringsafgift mv. I så fald fastholdes kravet om fuld erstatning (løsning 2). Hvis I bekræfter, at I betaler udgifterne hertil, er det naturligvis også okay. Jeg kan ikke vide, hvad det vil koste, hvis der skal betales ny registreringsafgift, da det vil kræve, at der først laves en ny afgiftsvurdering af bilen, hvilket koster penge at få lavet. Kan registreringen af bilen som totalskadet trækkes tilbage, er eneste udgift for jer umiddelbart udgifterne til nye nummerplader og denne løsning, må derfor at være foretrukket for både jer og os. Jeg vil derfor anbefale, at du undersøger mulighederne for, at I kan gå den vej.

Såfremt I ikke kan acceptere de tilbudte løsninger, må vi få sagen behandlet ved Ankenævnet og eventuelt domstolene. Indtil sagen er afgjort der, betragter jeg bilen som min klients ejendom og jeres salg heraf som uberettiget og jeg vil i så fald øjeblikkeligt indbringe sagen for Ankenævnet, hvis I foretager jer yderligere med bilen uden min klients samtykke. Jeg imødeser stadig at få op-

lyst, hvem I har solgt bilen til, til hvilken pris, på hvilke vilkår og hvor den befinder sig, ligesom jeg imødeser dokumentation på, at kontraktforholdene er, som du beskrev.

Hvis I ikke kan acceptere løsningerne, finder jeg det dog hensigtsmæssigt at lade Tryg tage stilling til den fremsendte klage, før den indbringes, men hvis I fastholder de krav I tidligere har fremkommet med omkring at min klient skal acceptere en af to dårlige løsninger omkring bilen inden for en kort frist, giver i reelt ikke min klient andre valg end at indbringe sagen for Ankenævnet før klageafdelingen har behandlet den. Jeg forstod endda på dig, at jeres klageafdeling slet ikke ville behandle klagen, før min klient havde accepteret en af jeres to tilbud.

Optagne samtaler

Som vi drøftede, har min klient optaget samtaler med jeres taksator. Jeg har ikke selv optagelserne men har kun hørt dem fra min klient. Jeres taksator ved udmærket, at samtalerne er optagne, hvilket kan høres i optagelserne.

...

[Selskabet]

Apr 18, 9:55 AM...

Jeg har undersøgt med taksator. Der er tale om en genopbygnings bil og ikke en totalskade bil.

Dette betyder at der ikke skal betales registreringsafgift men blot en udgift til nye nummerplader.

Før der kan komme nye nummerplader på skal genopbygningen dog godkendes af taksatoren igen.

Vi bekræfter at vi betaler udgiften til nye nummerplader når din klient selv har sørget for at få genopbygget bilen så kan genregistreres.

Som oplyst er der allerede sat nyt soltag i bilen. Denne udgift vil vi også afholde ligesom vi også vil sørge for at bilen bliver tilbage leveret hos din klient.

Vi kan acceptere dette til fuld og endelig afgørelse.

...

[Klageren]

[Udateret]...

Vi begynder at nærme os, men vi skal lige have løst de sidste ting.

Du skriver, at taksator skal godkende genopbygningen. Jeg kan dog ikke følge, at der skulle være behov herfor, hvis køretøjet er undtaget fra bestemmelserne i Registreringsafgiftsloven omkring genopbygning. Jeg har i min mail af 5. april redegjort for, hvorfor det må være en følge af jeres nuværende afgørelse i sagen, at genopbygningen ikke er omfattet af disse regler. Jeg vil derfor anmode dig om at redegøre for, hvorfor du mener, at taksator alligevel skal godkende genopbygningen samt hvad der efter taksators opfattelse skal til, for at en sådan godkendelse kan gives.

Jeg forventer, at du begrundet dit svar juridisk. Jeg vil anbefale, at du lader en af jeres jurister gøre dette, da jeg ikke kan finde en hjemmel til at genopbygning skal godkendes af taksator i hverken Registreringsafgiftsloven eller Bekendtgørelse 2021-05-25 nr. 1030 om registreringsafgift.

Jeg undrer mig også over din distinktion mellem genopbyggede og totalskadede biler, da begrebet totalskade som sådan ikke er et begreb, der findes i Registreringsafgiftsloven (totalskade er nævnt

Ankenævnet for Forsikring

30.

100513

0 gange), hvorimod genopbygning er hyppigt nævnt i loven i de fleste tilfælde fordrer en fornyet betaling af registreringsafgift.

I forhold til bilens stand ved tilbagelevering. Jeg vil bede dig om at bekræfte, at bilen er i samme eller bedre stand, som da I overtog min bilen, idet bilen på dette tidspunkt stadig var i køreklar stand (min klient kørte bilen til det værksted, hvorfra I fjernede den), så jeg går ud fra, at bilen stadig er i samme stand. Jeg gør opmærksom på dette, da min klient har fået oplyst at bilens motor har været skilt ad og der naturligvis er en væsentlig forskel på, om bilen fremstår samlet og i stand til at køre eller med en motor, der er skilt ad.

...

[Selskabet]

May 2, 1:55 PM...

Vores taksator har snakket med [navn] og dig. I har aftalt at vi hæver blokeringen så [navn] kan lave skaden og få plader på igen.

Skaden på bilen er vurderet til kr. 75000,- inkl. moms.

Bilens handelsværdi er vurderet til kr. 159000,- Grænsen for afgiftsfri genopbygning på 75% er = 119250,-

Ud fra ovenstående samt faglig vurdering af omfanget, er det godtgjort at skaden ikke nærmer sig den afgiftspligtige grænse ved reparationen.

Bilen leveres derfor retur som den blev afleveret, uden skadeblokering og, som aftalt med soltag monteret. Soltaget betales af selskabet, som aftalt. Herudover betales nye nr. plader 1180,-

Fremsend venligst kvittering for de nye nummerplader.

Vi skal bede jer vende tilbage med endelig accept af aftalen til fuld og endelig afgørelse og accept af at bilen leveres på [adresse].

...

[Selskabet]

May 12, 10:51 AM...

Vi afventer fortsat svar fra jer.

[Navn] har henvendt sig, men vi har bedt ham oplyse om du stadig er kontakt person i sagen eller om han selv over tager herfra?

Vi kan ikke have en dialog i gang med jer begge i forhold til hvad der skal ske.

...

[Selskabet]

May 26, 11:32 AM...

Er der noget nyt?

Vi afventer fortsat om I ønsker at acceptere vores tilbud eller ej?

...

[Klageren]

[Udateret]...

Jeg har drøftet dette med min klient.

Min klient ønsker, at sagen behandles færdig ved jeres klageafdeling.

Ankenævnet for Forsikring

31.

100513

...

[Selskabet]

Jun 13, 2:37 PM...

Vi erindrer om svar på tidligere sendte mail, da vi ikke har hørt fra jer angående salg eller tilbage levering af bilen.

I og med at totalskadeerklæring er hævet og vi ikke udbetaler erstatning, skal I bekræfte at bilen afleveres til din klient inden 14 dage, herefter varsler vi at opbevaring herefter vil være for din klients regning.

I det vi har afvist erstatningen og fastholder dette henviser vi til, at klagen kan indbringes til vores klageafdeling i Tryg.

Vi betragter sagen afsluttet hos nu.

...

[Selskabet]

Jun 13, 2:45 PM...

Blot så vi forstår hinanden, din klient acceptere ikke at skadeblokeringen bliver fjernet og bilen bliver leveret tilbage som der ellers var aftalt med taksator?

Men din klient vil gerne klage over at skaden er blevet afvist og der ikke er udbetalt erstatning?"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Undo + Tryg

Undo Forsikringsagentur A/S CVR-nr. 39173247 er forsikringsagent for Tryg Forsikring A/S CVR-nr. 24260666. Dine forsikringer administreres af Undo med Tryg som risikobærende forsikringsselskab."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 4/7 2022 ansvars- og kaskoforsikring hos Undo. Den 14/10 2022 anmeldte klageren hærværksskade på bilen. Selskabet meddelte dækning og taksatoren fastsatte bilens handelsværdi til 159.000 kr. Den 15/11 2022 trak selskabet dækningstilsagnet tilbage og opsigde klagerens kaskoforsikring med tilbagevirkende kraft fra indtegningstidspunktet med henvisning til, at klageren havde afgivet urigtige oplysninger om restance og opsigelse hos forsikringsselskabet Tryg. Klageren ønsker dækning for den anmeldte hærværksskade.

Forligsaftale

Selskabet har i første række anført, at klagerens advokat har indgået en bindende forligsaftale med selskabet om, at "I tilbageleverer bilen og foranlediger, at den kan genopbygges og registreres uden, at der skal betales fornyet afgift ved genopbygning. Udgifter til genanskaffelse af nummerplader mv. afholdes af jer". Selskabet har anført, at Undo accepterede advokatens tilbud til fuld og endelig afgørelse af sagen. Det kan ikke føre til andet resultat, at selskabet efterfølgende bad advokaten om at bekræfte aftalen om, at bilen skulle afleveres på en adresse oplyst af klageren, og derfor en bekræftelse af aftalen om hvordan forligsaftalen konkret skulle opfyldes.

Klageren har anført, at parterne aldrig har indgået en endelig aftale om bilens skæbne. Klageren betingede sig, at hun forinden en aftale kunne indgås, skulle have lejlighed til at besigtige bilen fysisk, hvilket selskabet ikke ønskede at imødekomme. Der udestod flere forhold, som skulle afklares, før en endelig aftale skulle kunne indgås. Herunder hvordan det skulle håndteres, såfremt parterne ikke var enige om bilens stand samt hvem, der skulle betale for opbevaringsudgifter.

Klageren har anført, at selskabets e-mail af 18/4 2023 anses som uoverensstemmende accept på grund af kravet om taksators godkendelse. Klageren har anført, at det fremgår af selskabets e-mail af 2/5 2023, at der var tale om et tilbud fremsat fra Tryg, som Tryg ønskede klagerens accept af.

Det fremgår af advokatens e-mail af 5/4 2023, at "I har i mail af 15. november 2022 tilkendegivet, at min klients dækninger foruden den lovpligtige ansvarsforsikring er annulleret med tilbagevirkende kraft til den 4. juli 2022. Efter jeres opfattelse var bilen således ikke omfattet af en skadesforsikring. En naturlig følge af jeres synspunkt er således, at I ikke har været berettiget til at afmelde bilen og foranledige, at min klient skal betale fornyet registreringsafgift ved genopbygning, idet der i så fald ikke har været en skadesforsikring. På den baggrund kan jeg på vegne af min klient tilbyde to løsninger. 1. I tilbageleverer bilen og foranlediger, at den kan genopbygges og registreres uden, at der skal betales fornyet afgift ved genopbygning. Udgifter til genan-

Ankenævnet for Forsikring

33.

100513

skaffelse af nummerplader mv. afholdes af jer. 2. I anerkender, at I uberettiget har opsagt min klients forsikringer med tilbagevirkende kraft og udbetaler erstatning på kr. 159.000. I så fald kan I gøre med bilen, hvad I ønsker".

Det fremgår af selskabets svar af 14/4 2023, at "Kan du oplyse hvad det er din klient tidligere har fået fortalt? De to muligheder I tilbyder, er muligheden for at din klient får salget af resterne ikke en mulighed kan jeg se. Skal det derfor tolkes, som din klient har taget stilling til at de ønsker bilen retur? Løsning nummer 2 har vi jo allerede afvist, da din klient som bekendt ikke opfylder vores forudsætninger for at være kunde i Undo".

Det fremgår af klagerens advokats e-mail af 14/4 2023, at "Hvis I ikke kan acceptere de løsninger min klient har tilbudt, kommer sagen til at køre sin gang i Ankenævnet for Forsikring og eventuelt ved domstolene. Derfor har jeg også luftet muligheden for at lave en acotobetaling indtil sagen er endelig afgjort, men det har du aldrig svaret på. Jeg spørger dog gerne direkte – er I indstillede på at udbetale de 51.000 kr. som en acotobetaling, så bilen kan blive afviklet mens resten af sagen afgøres? I forhold til om min klient ønsker bilen retur. Det følger af min klients tilbud, at han vil acceptere dette som en afslutning på sagen, hvis I sikrer, at min klient ikke skal betale ny afgift i forbindelse med genopbygning og, at I afholder udgifterne til genanskaffelse af nummerplader. Jeg henviser derom til min seneste mail som jeg stadig ikke har fået et reelt svar på".

Det fremgår af klagerens advokats næste e-mail af 14/4 2023, at "Tak for samtalen for lidt siden, hvor vi kom rundt om meget. Jeg bekræfter, at de tilbud min klient har fremsat er til fuld og endelig afgørelse. Som vi talte, om er min klient fint indforstået med at få bilen igen, hvis I blot sørger for, at det ikke giver problemer i forhold til SKAT i tilfælde af genopbygning. Min klient har ikke interesse i at få bilen, hvis en genopbygning kræver, at min klient skal betale ny registreringsafgift mv. I så fald fastholdes kravet om fuld erstatning (løsning 2). Hvis I bekræfter, at I betaler udgifterne hertil, er det naturligvis også okay. Jeg kan ikke vide, hvad det vil koste, hvis der skal betales ny registreringsafgift, da det vil kræve, at der først laves en ny afgiftsvurde-

ring af bilen, hvilket koster penge at få lavet. Kan registreringen af bilen som totalskadet trækkes tilbage, er eneste udgift for jer umiddelbart udgifterne til nye nummerplader og denne løsning, må derfor at være foretrække for både jer og os. Jeg vil derfor anbefale, at du undersøger mulighederne for, at I kan gå den vej. Såfremt I ikke kan acceptere de tilbudte løsninger, må vi få sagen behandlet ved Ankenævnet og eventuelt domstolene ... Jeg imødeser stadig at få oplyst, hvem I har solgt bilen til, til hvilken pris, på hvilke vilkår og hvor den befinder sig, ligesom jeg imødeser dokumentation på, at kontraktforholdene er, som du beskrev".

Det fremgår af selskabets svar af 18/4 2023, at "Jeg har undersøgt med taksator. Der er tale om en genopbygnings bil og ikke en totalskade bil. Dette betyder at der ikke skal betales registreringsafgift men blot en udgift til nye nummerplader. Før der kan komme nye nummerplader på, skal genopbygningen dog godkendes af taksatoren igen. Vi bekræfter at vi betaler udgiften til nye nummerplader når din klient selv har sørget for at få genopbygget bilen så kan genregistreres. Som oplyst er der allerede sat nyt soltag i bilen. Denne udgift vil vi også afholde ligesom vi også vil sørge for at bilen bliver tilbage leveret hos din klient. Vi kan acceptere dette til fuld og endelig afgørelse".

Det fremgår af klagerens advokats e-mail af 18/4 2023, at "Vi begynder at nærme os, men vi skal lige have løst de sidste ting. Du skriver, at taksator skal godkende genopbygningen. Jeg kan dog ikke følge, at der skulle være behov herfor, hvis køretøjet er undtaget fra bestemmelserne i Registreringsafgiftsloven omkring genopbygning. Jeg har i min mail af 5. april redegjort for, hvorfor det må være en følge af jeres nuværende afgørelse i sagen, at genopbygningen ikke er omfattet af disse regler. Jeg vil derfor anmode dig om at redegøre for, hvorfor du mener, at taksator alligevel skal godkende genopbygningen samt hvad der efter taksators opfattelse skal til, for at en sådan godkendelse kan gives ... I forhold til bilens stand ved tilbagelevering. Jeg vil bede dig om at bekræfte, at bilen er i samme eller bedre stand, som da I overtog bilen, idet bilen på dette tidspunkt stadig var i køreklar stand (min klient kørte bilen til det værksted, hvorfra I fjernede den), så jeg går ud fra, at bilen stadig er i samme stand. Jeg gør opmærksom på dette, da min klient har fået oplyst at bilens motor har været skilt ad og der naturligvis er en

Ankenævnet for Forsikring

35.

100513

væsentlig forskel på, om bilen fremstår samlet og i stand til at køre eller med en motor, der er skilt ad".

Det fremgår af selskabets e-mail af 2/5 2023, at "Vores taksator har snakket med [navn] og dig. I har aftalt at vi hæver blokeringen så [navn] kan lave skaden og få plader på igen. Skaden på bilen er vurderet til kr. 75000,- inkl. moms. Bilens handelsværdi er vurderet til kr. 159000,- Grænsen for afgiftsfri genopbygning på 75% er = 119250,- Ud fra ovenstående samt faglig vurdering af omfanget, er det godtgjort at skaden ikke nærmer sig den afgiftspligtige grænse ved reparationen. Bilen leveres derfor retur som den blev afleveret, uden skadeblokering og, som aftalt med soltag monteret. Soltaget betales af selskabet, som aftalt. Herudover betales nye nr. plader 1180,- Fremsend venligst kvittering for de nye nummerplader. Vi skal bede jer vende tilbage med endelig accept af aftalen til fuld og endelig afgørelse og accept af at bilen leveres på [adresse]".

Det fremgår af klagerens e-mail af 12/6 2023, at "Jeg har drøftet dette med min klient. Min klient ønsker, at sagen behandles færdig ved jeres klageafdeling".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der er en sådan usikkerhed om bedømmelsen af oplysningerne i forbindelse med forligsdrøftelserne – der til dels har været telefoniske – og herunder spørgsmålet, om der er indgået et bindende forlig, at sagen ikke skønnes egnet til at kunne afgøres ved nævnsbehandling på skriftligt grundlag. Nævnet finder, at der er behov for parts- og vidneforklaringer, som kan klarlægge de faktiske omstændigheder. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene. Det følger af nævnets vedtægter § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet derfor må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

36.

100513

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings