

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2024 blev i sag nr. 100857:

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 klageskema og brev af 11/12 2023 har klageren bl.a. anført:

"TRYG forsikring vil ikke dække tab af bil efter tyveri trods indgået aftale med fuld dækning og Kasko.

Uddybende redegørelse for hændelsesforløbet se bilag 1 Beskrivelse af forløbet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker tabet af bilen.

...

Beskrivelse af forløbet.

Jeg har overtaget en bil som ikke er indregistreret.

Den står uden plader i min indkørsel med en del udstyr bag i, det er en kassevogn.

Jeg finder ud af den ikke er forsikret over min indboforsikring ved mit forsikringsselskab, dette troede jeg den var når der ikke var plader på.

Jeg får anbefalet TRYG forsikring da min egen forsikring ikke tilbyder stilstandsforsikringer på biler. Jeg kontakter TRYG forsikring og får en BASIS heltidsforsikring med kasko som dækker tyveri og skader på bilen.

Jeg lægger stor vægt på at bilen kun skal køre få dage på prøve plader da den skal flyttes og derefter sælges.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100857

Derfor er det vigtigt at forsikringen også dækker i det tidsrum og når den står opbevaret andre steder også uden plader.

Jeg får jeg tilbudt fuldtids forsikring og bekræftelse på at den træder i kraft. At den er gældende indtil jeg oplyser om at bilen er solgt. Dette bekræfter jeg og får derefter en bekræftelse på at forsikringen er trådt i kraft.

Bilen bliver taget i brug og flyttet med prøveplader og desværre stjålet der hvor den står. TRYG vil nu ikke dække tabet af bilen.

Jeg har en mail fra rådgiver at han har lavet en fejl ved ind skrivelsen af bilen, men at den er fuldt dækket alligevel.

Jeg fastholder derfor at bilen skal dækkes, at deres interne fejl ikke har noget med mig at gøre.

Bilen ville aldrig have været taget i brug hvis ikke jeg havde fået beskeden at den var fuldt ud forsikret.

At rådgiver har misforstået nogle ting kan jeg ikke stå til ansvar for, han har indrømmet at han er grunden til fejlen og at bilen er forsikret fuldt ud. Se bilag 10.10 med rød indramning.

Jeg forsøger at anmelde at bilen er stjålet dagen efter jeg konstatere at den er væk.

Jeg kan se på MIN SIDE når jeg logger ind at jeg ikke kan anmelde tyveriet, der står AFVENTER MOTORKONTOR.

Jeg kontakter straks rådgiver som har oprettet forsikringen. Jeg beder ham bekræfte at bilen er dækket med den aftale vi indgik. Jeg oplyser ham om at jeg skal anmelde en skade, at jeg ikke kan dette.

Han bekræfter at han har lavet en fejl ved ind skrivelsen af bilen, men at den er fuldt dækket alligevel.

Anmeldelsen bliver oprettet.

Der går lang tid hvor der ikke sker noget. Jeg rykker for fremdrift og andre forhold.

I første omgang afviser de ikke dækning, men vil gerne undersøge det nærmere.

TRYG sætter spørgsmålstejn ved at bilen stod på [havn] da den blev stjålet. Grunden til dette var at jeg ville køre i den så lidt som muligt da der kun var prøve plader på, [sted] er tæt på min bopæl, få km væk. Min båd i [sted], skulle derfor sejles til [sted] hvor jeg ville tømme det bådudstyr ud som lå i bilen. Det var bl.a. led i at få den klargjort til salg at skulle tømme den.

Først lang tid efter afviser de at dække bilen, dette acceptere jeg ikke, og de afviser det igen med henvisning til at jeg kan klage til jer, at alle klagemuligheder er udtømt. Som jeg læser det så har hele processen været igennem en klagemyndighed ved TRYG. Dette har jeg ikke været oplyst om

og mener derfor ikke at jeg har haft den rette klagemulighed til min rådighed, da de hele tiden blot har oplyst at de ville undersøge sagen.

Jeg har ikke blevet rådgivet i at kunne fremsende en klage til dem direkte i processen.

Jeg vedhæfter dokumentation for korrespondance med rådgiver hvor han bekræfter hans fejl.

Oprettelsen og bekræftelsen af aftalen.

Opkrævning på betaling til forsikringen.

Anmeldelse/kvittering til politiet af tyveriet.

Bilag Kvittering på skadeanmeldelsen.

Mine svar til dem på afslag på dækning hvor jeg fastholder mit krav. (svar er indført med rødt)

Eksempler på biler magen til og deres værdi på brugtvogns marked.

Bilag på perioden hvor jeg havde prøveplader på bilen hvor den blev flyttet. Prøveplader løb ud der hvor den stod, dette så jeg ikke som et problem da jeg havde fået en fuldtids forsikring pakke BASIS. Jeg ville købe plader igen da den skulle flyttes til en forhandler eller prøvekøres af en privat person.

Diverse bilag på forsikrings type og aftale starts dato. Screendump fra MIN SIDE ved Tryg.

Kopieret fra jeres vejledning.

Bevisbyrde - du skal bevise skaden og dit tab

Det er som udgangspunkt dig, der skal bevise, at du har ret til at få erstatning fra dit forsikringsselskab. Det kaldes, at du har bevisbyrden.

SE BILLAG 10.10 HVOR RÅDGIVER BEKRÆFTER AT BILEN ER DÆKKET TRODS HANS FEJL VED AT TILBYDE FORSIKRINGEN OG BILAG Bekræftelse på forsikring 1,2 OG 3

Forældelse

om vigtigheden af, at krav mod forsikringsselskabet fremsættes i tide, før kravet forældes.

DETTE ER SKET FORNYLIGT, SÅ DER ER IKKE TALE OM AT FRISTEN ER OVERSKREDET.

Risikooplysninger

om betydningen af, at der afgives korrekte risikooplysninger ved tegningen af en forsikring.

JEG HAR NØJE FORKLARET PÅ SKRIFT OG OVER FLERE TELEFONSAMTALER HVAD FORSIKRINGEN SKULLE DÆKKE.

Præmiebetaling

om reglerne for præmiebetaling og konsekvenserne af manglende rettidig præmiebetaling.

JEG HAR RYKKET FLERE GANGE FOR AT FÅ FREMSENDT OPKRÆVNING SE BILAG

rykker for svar og opkrævning

Fareforøgelse

om forsikringstagers pligt til at oplyse om ændringer i risikoforhold.

DER HAR IKKE VÆRET ÆNDRINGER UD FRA DET SOM FØRST OPLYST. JEG SØGER EKSTRA BEKRAFTELSE PÅ DET VI HAR AFTALT SE BILAG. 7.7 hvor der spørges til at forsikringen er trådt i kraft som aftalt ved 2 lejligheder. D.08.09 og 20.09.

Sikkerhedsforholdsregler

om forsikringstagers pligt til at begrænse risikoen for skader og begrænse skader, hvis de opstår.

JEG VIL MENE AT JEG BEGRÆNSER RISIKOEN VED AT NØJES MED AT KØRE I BILEN FÅ KM TIL KALØVIG I STEDET FOR AT KØRE LANG UD PÅ DJURSLAND MED MANGE LANDEVEJE OG TÆT TRAFIK.

Renter

om selskabets pligt til at betale renter ved for sen udbetaling af erstatning.

JEG ER NØDSAGET TIL AT OPTAGE ET LÅN FOR AT BETALE LEASING SELSKABET UD HVOR BILEN HAR VÆRET REGISTRERET, SAMT AT DER ER EKSTRA RENTE OMKOSTNINGER VED LEASINGSSELSKABET.

Dertil er det ikke opgjort det udstyr som lå i bilen. Der var får ca. 30.000-40.000 kr. af udstyr.

Jeg har billeder af noget af det."

Selskabet har den 9/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist, at der skulle være indgået aftale om kaskoforsikring på det tidspunkt, hvor klagerens har anmeldt sin bil som stjålet, og at selskabet på denne baggrund har afvist at skulle dække klagerens eventuelle tab i den forbindelse.

Klageren har desuden fremført, at selskabet ikke har overholdt sin rådgivningspligt og deraf bliver erstatningsansvarlig for klagerens angivelige tab, herunder omkostninger ifm. en fogedsag indgivet af det leasingselskab, hvor klagerens virksomhed havde leaset bilen fra.

Slutteligt har klageren fremsat krav om, at selskabet skal dække genstande i bilen til 30.000-40.000 kr.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at det ikke har realitetsbehandlet klagerens anmeldte skadessag.

Sagsfremstilling

Klageren kontaktede selskabet den 14. august 2023 kl. 09:41. Under denne samtale oplyste klageren, at han ønskede forsikring, der dækker kasko. Der skulle prøveplader på bilen og han oplyste, at han var klar over, at prøveplader kun dækker ansvar. Derfor ønskede klageren kun kasko som et supplement til prøvepladerne.

Bilen var en kassevogn, som klageren oplyste, havde været tilknyttet hans tidligere virksomhed. Bilen stod uden plader, og da han ønskede at sælge den, havde han brug for:

'prøveplader på i et par dage. Det er sådan, at når der er prøveplader på er der kun ansvarsforsikring, så jeg søger en kaskoforsikring. Er det noget man kan købe hos jer?'

Selskabets sælger spurgte herefter klageren, om bilen skulle indregistreres til privat kørsel eller til erhvervsmæssig kørsel, hvortil klageren svarede, at det var han ligeglad med og

'det er fint hvis det bliver til privat, for så lejer jeg prøvepladerne til privat'

Ankenævnet for Forsikring

5.

100857

Selskabets sælger modtog herefter klagerens personoplysninger og oplysninger på bilen og afgav et tilbud på kombineret ansvar- og kaskoforsikring på den foreliggende begæring med en pris på 795 kr. pr. måned og oplyste:

'men du skal selvfølgelig kun betale for de dage du har forsikringen'

Klageren oplyste, at han kun skulle have forsikringen på bilen i 3 dage og bad sælgeren bekræfte, at det var korrekt, at han alene skulle betale for disse dage. Det bekræftede sælgeren.

Samtalen fremgår som referat i bilag A. Samtalen kan fremlægges på nævnets opfordring.

Herefter sendte selskabets sælger en opfølgende mail, der bekræftede, at månedsprisen var 795 kr., men at klageren kun skulle betale for de dage, hvor han skulle anvende bilen. Desuden fremsendte selskabets tilbuddet, som klageren har fremlagt som bilag B.

Samme dag bekræftede klageren stelnummeret på bilen samt at:

'Jeg regner med at skulle bruge bilen i 3-4 dage hvor jeg skal køre rundt til forskellige forhandlere og få en pris. Hvis det kan effektueres allerede nu, så vil jeg få bestilt prøvemærker ved Motorkontoret, så den kommer i brug i næste uge og blive flyttet til den, som skal købe den.'

Herefter bad selskabets sælger klageren om dennes CPR-nr. og km-standen på bilen. Her oplyste sælgeren, at

'tilbuddet træder i kraft, ligeså snart vi får en besked fra SKAT om at vi har denne bil forsikret'

Den 17. august 2023 oplyste klageren, at han havde bestilt prøvemærker og ønskede at forsikringen skulle træde i kraft lørdag den 19. august 2023.

Sælgeren bekræftede samme dag, at forsikringen ville træde i kraft lørdag den 19. august 2023.

Den 8. september 2023 skrev klageren til sælgeren, at:

'Jeg skal lige sikre mig at forsikringen stadig er aktiv på bilen. Den er ikke blevet solgt endnu.'

Herefter modtog selskabet ikke yderligere oplysninger fra klageren om, hvorvidt han ønskede at anvende kaskoforsikringen yderligere.

Korrespondancen fremgår af bilag C

Den 20. september 2023 kl. 07:51:58 modtog klageren en kvittering for en anmeldelse om tyveri fra politiet. Klageren har fremlagt et screenshot taget samme dag kl. 07:52 og som klageren har fremlagt som bilag *'anmeldelse til politi bil væk'*

Herefter og samme dato kl. 09.30 ringede klageren til selskabet og da han fik besked om, at selskabet afventede oplysninger fra motorkontoret oplyste han at:

Ankenævnet for Forsikring

6.

100857

'Jamen det er fordi den har kun prøveplader på nu – det sagde jeg også da jeg fik forsikringen. Den skulle sådan set bare være forsikret i mellemtiden – fordi den var afmeldt – indtil jeg fik den solgt'

Kl. 09:55 samme dag sendte klageren følgende til sælgeren:

*'Jeg skal lige sikre mig at alt er som det skal være med forsikringen på bilen. Der står at der afventes svar fra svar fra Motorkontoret når jeg logger ind.
Jeg går ud fra at vi er enige om at bilen ikke skulle indregistreres, men sælges?*

*At forsikringen dækker også når den står uden plader som jeg har oplyst dig om at den ikke har.
Bekræft venligst at forsikringen er trådt i kraft d. aftalte dato som aftalt selvom bilen ikke er indregistreret.'*

Dagen efter den 21. september 2023 kl. 08:12 oplyste klageren følgende til sælgeren:

*'Jeg hørte ikke fra [ANDEN MEDARBEJDER] i går. Vil du få ham til at ringe her til formiddag, helst før kl. 09.00, der er jeg ved telefonen.
Der er bl.a. registreret forkert hk på bilen og der står at i afventer motorkontoret selv om vi 2 drøftede at bilen ikke er indregistreret og blot skal forsikres frem til den bliver solgt'*

Først kl. 11:01 samme dag oplyste klageren til sælgeren, at han skulle anmelde en skade.

Kl. 11:32 oplyste sælgeren til klageren at:

'Beklager den sene svar tid.

*Jeg har været i fuld gang med at undersøge tingene.
Det er mig, der har lavet en fejl og skrevet bilen forkert ind i systemet
Du vil blive kontaktet snarest muligt med henblik på at få det korrekt ind i systemet af min kollega. Det bliver ikke [ANDEN MEDARBEJDER], da han ikke sidder med det.*

Eftersom det er mig der har lavet fejlen, så vil ansvar og kaskoskader stadig være dækket.

Er der bestemt tidspunkt, der passer bedre end andre tidspunkt hvor min kollega kan træffe dig?'

Herefter oplyste klageren, at han havde anmeldt en skade til selskabets skadecenter.

Dette fremgår af klagerens bilag 10.10

Det viste sig dog, at klageren den 21. september 2023 kl. 11:05 havde anmeldt til selskabet, at bilen var stjålet. Han oplyste at han parkerede den ved [havnen] torsdag (den 14. september 2023). Han havde brugt den til at køre med forskellige ting, som skulle ud på marinaen. Han tog derefter sin anden bil hjem.

Klageren oplyste, at han har overtaget bilen fra leasingselskabet efter at have haft den i sit firma. Der var ingen nummerplader på og når han kørte med den, var det på prøveplader.

Anmeldelsen er fremlagt som bilag D

Den 25. september 2023 anmodede selskabet om dokumentation for klagerens bestilte prøveplader hos Skat, og dagen efter indsendte klageren alene dokumentation for et prøvemærke i perioden 8. september 2023 - 12. september 2023.

Klageren ændrede i den forbindelse sin forklaring og oplyste at:

'Her er kvitteringen på prøvemærkerne.

De var dog løbet ud op til tyveriet da jeg var blevet syg med Corona og måtte lade den stå nogle dage. Jeg skulle til at forlænge prøvemærkerne og hente den da jeg opdagede at den er stjålet'

Den 11. oktober 2023 ringede selskabet til klageren og afviste, at selskabet skulle være i dækning på kaskoforsikringen på det anmeldte skadestidspunkt. Her henviste klageren til, at han var lovet fuld dækning af sælgeren, og fremsendte den mail som sælgeren havde sendt til klageren efter det oplyste tyveri af bilen angiveligt skulle være sket (iflg. klageren).

Den 23. oktober 2023 rykkede klageren for svar og fremsatte påstand om, at selskabet var ansvarlig for det krav, som leasingselskabet havde fremført overfor klageren.

Samtalerne fremgår af bilag A og korrespondancen fremgår af bilag C.

Den 31. oktober 2023 anmodede selskabet klageren om at indsende dokumentation for alle prøvemærker klageren havde bestilt og særligt den sidste periode.

Da klageren ikke sendte yderligere dokumentation for bestilte prøvemærker sendte selskabet, hvorefter der ikke var et gyldigt prøvemærke knyttet til bilen på tidspunktet for den oplyste sidste kørsel og efterfølgende, sendte skadespecialisten på vegne af Kvalitetsafdelingen afgørelsen til klageren den 7. november 2023.

Her fastholdt selskabet, at der ikke var indtrådt kaskodækning på skadestidspunktet i henhold til aftalen, og derfor afviste det, at det skulle dække en evt. skade.

Desuden blev klageren oplyst om, at selskabet udelukkende tilbød kaskoforsikring på biler, der er indregistreret i Motorregistret, hvorfor forsikringen var tegnet af en fejl, og at den ikke var en ydelse som selskabet tilbød særskilt. På denne baggrund oplyste selskabet, at klageren ikke skulle betale den opkrævede præmie.

Til trods for denne oplysning ringede klageren den 13. november 2023 selskabets policeafdeling.

Her oplyste han, at hans bil var blevet totalskadet, selv om den var meldt stjålet, at forsikringen skulle stoppe, og at han gerne ville betale den udestående præmie.

Den 15. november 2023 forelagde skadespecialisten dette for klageren, idet selskabet jo netop havde trukket kravet retur og at bilen ikke var totalskadet, hvorefter klageren 21 november 2023 fastholdt, at der var indgået aftale om dækning trods manglende registrering af bilen hos skat, herunder prøvemærker, hvorfor han skulle betale præmien.

Korrespondancen fra 31. oktober og frem er fremlagt som bilag er fremlagt som bilag E

Selskabet fastholdt afgørelsen og på denne baggrund indbragte klageren sagen for Ankenævn for Forsikring.

Af Skats regler for udlevering af prøvemærker fremgår det, at aflevering af båd- og surferudstyr ikke er en gyldig grund for udlevering og anvendelse af prøvemærker samt at:

'Du kan tidligst bestille prøvemærke 14 dage før første anvendelsesdato og i en periode af maksimum 7 dage.

'Har du flere gange tidligere fået udleveret prøvemærker, kan vi afvise din bestilling med henvisning til, at du bør få køretøjet indregistreret med almindelige nummerplader'

Disse regler er fremlagt som bilag F

Selskabets vurdering

Klageren har fremsat begæring om kaskoforsikring som supplement til den ansvarsforsikring der følger med ved bestilling af prøveplader/mærker hos Skat. Klageren oplyste i sin begæring, at kaskoforsikringen skulle dække 3-4 dage forventeligt i uge 34 i 2023, og når bilen havde fået tilknyttet gyldig prøveplade/mærke i forbindelse med transport af bilen til den forhandler, der købte bilen.

På disse vilkår accepterede selskabet kundens begæring til trods for, at selskabet slet ikke tilbyder denne ydelse og denne accept var således afgivet af en beklagelig fejl.

Efter nærmere aftale med klageren blev det efterfølgende fastsat, at aftalen indeholdt både ansvars- og kaskodækning, samt at forsikringen blev sat i kraft den 19. august 2023.

Selskabet har således indgået en aftale om ansvar- og kaskoforsikring som supplement til ansvarsforsikringen, der følger med et prøvemærke. Desuden gælder aftalen udelukkende for levering af bilen til en forhandler ifm. salg samt alene i 3-4 dage, hvor bilen har fået et gyldigt prøvemærke tilknyttet.

Da disse vilkår ikke var opfyldt på skadestidspunktet afviste selskabet, at det havde overtaget den økonomiske risiko og deraf skulle dække klagerens anmeldte skade.

Selskabet fastholder denne afgørelse og har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren ved sin skadeanmeldelse oplyste, at bilen senest var blevet anvendt den 14. september 2023 i forbindelse med transport af forskellige ting til marinaen, og at klageren ikke har fremlagt dokumentation for gyldig prøveplade/mærke for denne periode.

At klageren efterfølgende ændrer sin forklaring og oplyser at grunden til, at bilen stod på havnen var fordi han ikke havde nået at forlænge perioden for prøvemærker ændrer ikke ved dette forhold.

Skat regler for anvendelse af prøvemærker synes desuden ikke overholdt.

Spørgsmålet er herefter om selskabets sælgers oplysning af 21. september 2023 kl. 11:32 om, at sælgeren havde begået en fejl og at der var dækning for både ansvars- og kaskoskader, kan medføre, at klageren har en berettiget forventning til, at aftalen er udvidet til at dække indtil bilen var solgt til trods for, at den ikke var indregistreret.

Selskabet bemærker, at det var klageren, der begærede kaskoforsikring som supplement til ansvarsforsikringen tilknyttet Skats prøvemærke i en afgrænset periode og alene i forbindelse med gyldigt prøvemærke samt ved transport af bilen til en forhandlerkøber, og at selskabet accepterede under forudsætning af, at der blev købt en kombineret ansvars-og kaskoforsikring, hvilket klageren accepterede, hvorefter dette udgør aftalegrundlaget.

Det medfører at klageren var bekendt med, at kaskoforsikringen ikke dækkede med mindre, der var tilknyttet et gyldigt prøvemærke til bilen.

På denne baggrund er det selskabets vurdering, at klageren således var bekendt med, at der ikke forelå en aftale om kaskodækning på gerningstidspunktet.

Det skal øvrigt bemærkes, at klageren ikke fandt anledning til at oplyse hverken sælgeren eller skadeafdelingen om tyveriet til trods for, at klageren var bekendt med dette og havde anmeldt tyveriet til politiet.

Det skal også bemærkes, at klagere - mod bedre viden – oplyste til selskabet, at bilen har prøvemærker tilknyttet på gerningstidspunktet.

Desuden forelagde klageren sin fortolkning af aftalen efter tidspunktet for anmeldelsen af tyveriet til politiet og dermed efter skaden angivelig var sket.

På denne baggrund er det selskabets vurdering, at klageren ikke havde en berettiget forventning om, at bilen var kaskodækket indtil salg til forhandler var foretaget og uden gyldige prøvemærker/indregistrering på baggrund af sælgerens oplysning om, at der var ansvars-og kaskodækning på bilen.

Slutteligt er det selskabets vurdering, at sælgeren anerkender fejlen og oplyser at bilen er dækket af kasko- og ansvarsforsikring alene et udtryk for, at aftalen om kaskodækning på de dage, hvor bilen har et gyldigt prøvemærke tilknyttet er i kraft i henhold til aftalen.

Det er beklageligt, at selskabets ansatte i første omgang indgår en forsikringsaftale, der går ud over dennes fuldmagt, og selskabet finder at dette beklageligvis udgør en rådgivningsfejl i sig selv.

Men da den indgåede aftale ses overholdt og da selskabet efterfølgende har trukket alle krav om præmiebetaling tilbage, har dette medført, at selskabet ikke har handlet ansvarspådragende og at klageren på denne baggrund ikke har lidt et dokumenterbart økonomisk tab, hvorfor selskabet ikke bliver erstatningsansvarlig.

Klageren ses i øvrigt ikke dokumentere sit krav.

I forhold til klagerens krav om dækning af tyveriet samt dækning af genstande i bilen, skal selskabet

henvise til, at selskabet ikke har realitetsbehandlet skadesagen og derfor ikke taget stilling til klagerens krav og om selskabet er i dækning i henhold til betingelserne.

Selskabet skal dog bemærke at genstande og andet indbo ikke er dækket under en bilkaskoforsikring.

Sammenfatning

Det er selskabets vurdering, at der er indgået kombineret ansvars-og kaskoforsikringsaftale, der udelukkende omfatter supplement til ansvarsforsikringen tilknyttet Skats prøvemærke og deraf alene i de/n periode/r, hvor bilen havde tilknyttet en sådan, med det formål at transportere bilen til en køberforhandler i forbindelse med salg af bilen.

Klageren har ikke fremlagt dokumentation for prøvemærker for perioden fra 14. september til 19. september 2023, hvor bilen er anmeldt stjålet af klageren. Desuden var formålet med transporten af bilen at transportere ting til en båd i havnen.

På denne baggrund fastholdes det, at selskabet ikke har overtaget den økonomiske risiko og derfor ikke materielt skal behandle klagerens skadeanmeldelse.

Samt at selskabet ikke har handlet ansvarspådragende i den pågældende sag, samt at klageren ikke har dokumenteret sit økonomiske tab, hvorfor selskabet ikke bliver erstatningsansvarlig for klageren erstatningskrav."

Klageren har i brev af 23/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg lagde ekstra vægt på at bilen skulle være forsikret i de dage den kørte og derfor blev det nævnt som få dage den skulle køre.

Jeg talte med rådgiver flere gange hvor vi drøftede det hvor jeg også nævnte at bilen ikke var forsikret når den stod stille uden plader, derfor skulle den forsikres hele tiden indtil den blev solgt.

Altså en forsikring som dækkede når den stod stille uden plader og når den kørte få dage med plader.

Da dette forhold blev endelig afklaret fik jeg tildelt en basis forsikring som dækker hele tiden, det kan man se under de vilkår TRYK har på den forsikrings type. Jeg fik den besked at det kostede ca. 700 kr. pr. måned og at jeg skulle give besked når forsikringen skulle opsiges. At den ville være gældende indtil da.

Jeg var i den gode tro at bilen var fuldt ud forsikret, ellers havde jeg aldrig kørt i den eller ladet den stå på havnen i de få dage den stod der.

Jeg fik en basisforsikring og den viser at bilen er fuld ud forsikret.

At TRYG har lavet en intern fejl, er ikke noget de skal lægge over på mig, men den fejl må de selv klare internt.

Jeg fastholder derfor at jeg er berettiget til at få bilen og det udstyr der var bag i den dækket af den Basis forsikring jeg havde fået tildelt.

Jeg vedhæfter her kopi af den Basis forsikring jeg fik tildelt fra TRYG."

Ankenævnet for Forsikring

11.

100857

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af e-mailkorrespondance mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"[Selskabet]

man. 14. aug. 09.53

...

Som aftalt sender en mail du kan besvare med bilens stelnummer eller nummerplade.

Månedsprisen er 795 kr. Men du kan skal naturligvis kun betale for de dage, hvor du har bilen.

...

[Klageren]

man. 14. aug. 14.44

...

Stelnummeret er: ...

...

14. aug. 2023 15.44

...

Prisen er fin.

Jeg regner med at skulle bruge bilen i 3-4 dage hvor jeg skal køre rundt til forskellige forhandlere og få en pris. Hvis det kan effektueres allerede nu, så vil jeg få bestilt prøvemærker ved Motor-kontoret, så den kommer i brug i næste uge og blive flyttet til den, som skal købe den.

...

[Selskabet]

Mandag 14. aug. Kl. 16.16...

Hvis jeg må låne de sidste 4 cifre i dit cpr-nummer igen og km standen på bilen, så sørger jeg for at tilbuddet træder i kraft, lige så snart vi får besked fra SKAT om, at vi har denne bil forsikret.

...

tirs. 15. aug. 08.48

...

Det lyder godt.

Km er lidt under 75.000 km.

Mit cpr nr er ...

Jeg får bestilt prøve mærker senere i dag

...

[Selskabet]

tirs. 15. aug. 09.06

...

Tak for informationerne.

Det ligger klar nu.

...

[Klageren]

tors. 17. aug. 05.05

...

Det lyder godt. Jeg har bestilt prøvemærker. Kan det træde i kraft lørdag?

...

[Selskabet]

17. aug. 2023 09.04

...

Ja. Jeg har ændret datoen til d. 19-08-2023.

Ankenævnet for Forsikring

12.

100857

...

[Klageren]

man. 21. aug. 20.32

...

Ok Super.

Mange tak:)

...

[Klageren]

fre. 8. sep. 07.46

...

Jeg skal lige sikre mig at forsikringen stadig er aktiv på bilen. Den er ikke blevet solgt endnu.

...

[Klageren]

ons. 20. sep. 09.55

...

Jeg skal lige sikre mig at alt er som det skal være med forsikringen på bilen.

Der står at der afventes svar fra svar fra Motorkontoret når jeg logger ind.

Jeg går ud fra at vi er enige om at bilen ikke skulle indregistreres, men sælges.?

At forsikringen dækker også når den står uden plader som jeg har oplyst dig om at den ikke har.

Bekræft venligst at forsikringen er trådt i kraft d. aftalte dato som aftalt selvom bilen ikke er indregistreret.

...

[Selskabet]

ons. 20. sep. 09.56

...

P.S. Jeg har talt med din kollega, som vil kontakte dig vedrørende dette.

...

[Klageren]

tors. 21. sep. 08.12

...

Jeg hørte ikke fra ... i går. Vil du få ham til at ringe her til formiddag, helst før kl. 09.00, der er jeg ved telefonen.

Der er bl.a. registreret forkert hk på bilen og der står at i afventer motorkontoret selv om vi 2 drøftede at bilen ikke er indregistreret og blot skal forsikres frem til den bliver solgt.

...

[Selskabet]

21. sep. 2023 11.32

...

Beklager den sene svartid.

Jeg har været i fuld gang med at undersøge tingene.

Det er mig, der har lavet en fejl og skrevet bilen forkert ind i systemet.

Du vil blive kontaktet snarest muligt med henblik på at få det korrekt ind i systemet af min kollega. Det bliver ikke ..., da han ikke sidder med det.

Eftersom det er mig der har lavet fejlen, så vil ansvar og kaskoskader stadig være dækket.

Er der bestemt tidspunkt, der passer bedre end andre tidspunkt hvor min kollega kan træffe dig?

...

[Klageren]

21. sep. 2023 13.05

Ankenævnet for Forsikring

13.

100857

...

Det er ok, det kan ske.

Jeg er nu i kontakt med jeres skadecenter og der er ved at komme styr på det.

...

[Klageren]

4. okt. 2023 09.59

...

Jeg har stadig ikke hørt fra jer. Hvor langt er vi i sagen?

Jeg kan også konstatere at betaling ikke er blevet trukket fra min konto. Send venligst opkrævning så jeg er sikker på at forsikringen er betalt.

...

Tors. 5. okt. 10.25...

Jeg har brug for at vi får sat skred i sagen nu.

Jeg er blevet oplyst, at det drejer sig om en teknisk fejl som skulle rettes, dette bør ikke tage så lang tid.

Jeg har fået lovning på at opkrævning på forsikring skulle komme her til d. 01.10 2023. den er udeblevet, jeg har rykket for den, uden respons fra jer.

...

Tirs. 10. Okt. 14.35...

Jeg har en skade anmeldelse ved jer og den skal videre i processen nu.

Jeg kontakter jer stort set hver dag uden held for at få svar eller fremgang i sagen.

Det er anledning til stor nervøsitet, at I ikke får sat gang i tingene.

Jeg har heller ikke som nævnt modtaget den opkrævning som jeg skulle.

Kan det virkelig passe, at jeg først kan få svar og skred i sagen, hvis jeg involverer en advokat?"

Af referat af samtaler fremgår bl.a.:

"14.08.23 kl. 09.41

Ft. ringer ind og får fat på KS-... (i det følgende kaldet ...).

Ft. ønsker forsikring, der dækker kasko. Der skal prøveplader på bilen, og ft. er klar over at prøveplader kun dækker ansvar. Han ønsker derfor kun kasko som supplement til prøvepladerne.

Ft. har haft kassevognen i en tidligere virksomhed ejet af ft. (...). Bilen står uden plader, men ft. ønsker at sælge den, og har derfor brug for at der kommer 'prøveplader på i et par dage. Det er sådan at når der er prøveplader på, er der kun ansvarsforsikring, så jeg søger en kaskoforsikring ... er det noget man kan købe hos jer?'

Prøveplader i Tryg håndteres altid af vores erhvervsafdeling. Sagen burde dermed være afsluttet her eller sendt til erhvervsafdelingen, da vi ikke kan hjælpe kunder med prøveplader i Tryg Privat.

Men [kunderådgiver] ved åbenlyst ikke hvad prøveplader er, og spørger derfor ind til om bilen skal indregistreres til privat kørsel eller til erhvervsmæssig kørsel. [kunderådgiver] oplyser at så fremt den indregistreres til erhvervs kørsel, skal kunden tale med vores erhvervsafdeling.

Ft. oplyser at han er ligeglad med hvordan den registreres og at han gerne indregistrerer den til privat kørsel. 'Det er fint hvis det bliver til privat, for så lejer jeg prøvepladerne til privat'.

[kunderådgiver] får oplysninger på kunden (da han ikke er kunden i Tryg i forvejen), og laver tilbud på [bilmærke og model] fra 2019. [kunderådgiver] spørger om forsikringen kun skal omfatte 'an-

svar og kasko, og ikke vejhjælp?' ... de bliver enige om at der skal vejhjælp på politen med årligt kilometerforbrug på 10.000.

Ft. reagerer ikke på at [kunderådgiver] tilbyder ham ansvar og kasko ... selvom ft. tidligere har sagt at han kun skal have kaskoforsikring.

Præmien er 795 kr. pr. måned ... 'men du skal selvfølgelig kun betale for de dage du har forsikringen.'

Ft. gentager at han kun skal have forsikring på bilen 3 dage ... og spørger til om det betyder at han så kun skal betale for disse dage? 'Ja - fuldstændig korrekt' svarer [kunderådgiver].

[kunderådgiver] efterspørger stelnummer eller nummerplade for at forsikringen kan træde i kraft ... ft. har ikke stelnummeret ved sig, og da der ikke er plader på, er der naturligvis ikke en nummerplade. De aftaler at [kunderådgiver] sender mail til ft. som denne kan svare på og dermed give [kunderådgiver] stelnummeret.

[kunderådgiver] oplyser at 'jeg får det sendt en mail til dig, og så kan du besvare den med stelnummeret eller nummerpladen når du får den, og så får jeg det i kraft med det samme. Og så bliver det selvfølgelig automatisk også afmeldt igen når pladerne udløber'.

20.09.23 kl. 09. 30

Ft. ringer og t. ler med KS-rådgiver [kunderådgiver 2] (herefter ...).

Han har 'et par spørgsmål til den forsikring jeg har hos jer'.

Han har fået besked om at forsikringen vil blive opkrævet d. 1., men har ikke fået opkrævning ... er det fordi forsikringen startede midt i måneden? (han er aldrig blevet oplyst om at han vil blive opkrævet d. 1.)

[kunderådgiver 2] oplyser at vi ikke har kunnet nå at opkræve, men at vi 'vil opkræve d. 01.11, og at den er forsikret i mellemtiden'.

Ft. spørger til at den 'afventer motorkontor ... hvad betyder det?'

[kunderådgiver 2] oplyser at vi 'afventer på at den bliver om registreret i dit navn'.

Ft.: 'Jamen det er fordi den har kun prøveplader på nu - det sagde jeg også da jeg fik forsikringen. Den skulle sådan set bare være forsikret i mellemtiden - fordi den var afmeldt - indtil jeg fik den solgt at jeg så havde en forsikring på den. Så det ved jeg ikke om det har noget at sige?'

[kunderådgiver 2]: 'Det skal jeg lige undersøge. så du vil egentlig bare høre den forsikret på prøvepladerne mens den blev solgt?'

Ft.: 'Jeg har fået af vide af min anden forsikring at den ikke er lagt under husforsikringen - f.eks. at hvis huset brænder eller bilen brænder eller bliver stjålet på matriklen, så er den ikke dækket der, så skulle man have en ekstern forsikring til det – en kaskoforsikring.'

Ankenævnet for Forsikring

15.

100857

[kunderådgiver 2]: 'lige præcis, men det min kollega har gjort er at lægge den klar til at når den bliver omregistreret i dit navn som ejer og bruger, så træder den først i kraft der. så lige nu ligger den blot og afventer.

Ft.: 'Nå, men det er fordi jeg skrev meget frem og tilbage med ham om at lige præcis det her med prøveplader, så ... '

[kunderådgiver 2]: 'Jeg vil gerne lige tage kontakt til [kunderådgiver], og så hører du fra mig eller ham bare lige så vi begge to kan få ro i maven'

Ft.: 'Der står jo at den er forsikret, så det går jeg da ud fra at den er'

[kunderådgiver 2]: 'Du hører fra mig eller [kunderådgiver] i dag'

...

11.09.23 kl. 08.05

Ft. ringer ind og taler med KS-rådgiver [kunderådgiver 3]

Ft.: 'Jeg talte med en af dine kolleger i går, der lovede at vende tilbage. Jeg har fået forsikret en bil hos jer for over en måned siden, hvor I fik stelnummeret og sådan noget, for den er ikke indregistreret - den skal nemlig sælges. Der er nogen forkerte detaljer om hestekræfter og sådan noget forkert registreret, og så står der at det afventer motorkontoret, men det går jeg ikke ud fra har noget at sige fordi den skulle jo ikke indregistreres for den skulle sælges'

[kunderådgiver 3]: 'Okay, jeg prøver lige at se her, for jeg kan godt se at [kunderådgiver 2] har skrevet et notat (stilhed mens ... læser det)''.

Det er det notat [kunderådgiver 2] har skrevet i Trygnøglen d. 20.09.23 kl. 09.35.

[kunderådgiver 3]: 'Okay, jeg kan se at han har kontaktet ham [kunderådgiver], der har lavet den og han vender retur i dag. Jeg sender ham lige en til mail, så jeg er sikker på at han vender retur i dag'.

21.09.23 kl. 10.20.58

Ft. ringer ind og taler med KS-rådgiver [kunderådgiver 4]

Ft.: 'En af dine kolleger ... har prøvet at ringe til mig, men jeg nåede ikke at tage den. Kan du hjælpe med at stille om til ham eller bede ham om at ringe op igen?'

[kunderådgiver 4]: 'ja, må jeg spørge hvad det drejer sig om?'

Ft.: 'ja, det drejer sig om jeg har fået forsikret en bil hos jer for over en måned siden, og der er nogen af oplysningerne der er registreret forkert på den - motorstørrelse og sådan noget - og så står der at man afventer motorkontoret, men jeg har aftalt med jer at den ikke skulle indregistreres den skal nemlig sælges videre og skal bare forsikres indtil da'.

[kunderådgiver 4]: 'Jeg skriver til ... at han skal prøve igen - er der noget tidsestimat eller skal det bare være hurtigst muligt?''

Af selskabets brev af 17/8 2023 fremgår bl.a.:

"Det handler om at være tryk

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.

Ankenævnet for Forsikring

16.

100857

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.
Personbil	15.08.2023	9.434,00 kr.	2023	...

Du modtager forsikringsaftalen (policen), når forsikringen træder i kraft.

Årlig pris

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

Den årlige pris er eksklusiv 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.

Forsikringen 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, forsikringen træder i kraft."

Af selskabets telefonnotat af 21/9 2023 fremgår bl.a.:

"Ft ... ringer og oplyser, at bilen er stjålet. Han parkerede den ved [havnen] torsdag [14/9]. Han havde brugt den til at køre med forskellige ting som skulle ud på [havnen]. Han tog derefter sin anden bil hjem ... Der er ingen nummerplader på, og når han kører med den, er det på prøveplader. Han siger han har fået lov af Trygs rådgiver til at lave denne police med kaskodækning uden at bilen er indregistreret".

Af udaterede skærmpoint fra klagerens selvbetjeningsside fremgår bl.a.:

...

Ankenævnet for Forsikring

18.

100857

Dit kørselsbehov		Ret kørselsbehov
Kilometerstand	75000 km. den 15-08-2023	i
Kørelængde	10.000 km. pr. år	i
Din Selvrisiko		
Kasko	3.500 kr.	i
Dine Forsikringssummer		
Afmonteret ekstraudstyr	30.000 kr	i
Dæk og fælge	30.000 kr	i
Generelt om din forsikring		
Forsikringsaftalenr.	[REDACTED]	
Ny forsikring	Forsikringen træder ikraft pr: 19-08-2023	
Forsikringstager	[REDACTED]	
Bruger	[REDACTED]	

Af selskabets brev af 26/10 2023 fremgår bl.a.:

"Motorkøretøjsforsikring
Udstedt årsag: Forsikringen er ændret
Betales senest: 15.11.2023

...

Specifikation:
Se dine dækninger i forsikringsaftalen
Periode: 19.08.2023 – 01.08.2023
Pris: 8.585,00

...

I alt: 8.748,90 kr."

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

"[Selskabet]
man. 25. sep. 2023 kl. 11.52

...

Mine skadebehandlere efterspørger hvilken periode prøvepladerne du har bestilt fra SKAT dækker over.
Har du mulighed for at kunne sende noget kvittering eller lignende fra SKAT til os?

...

[Klageren]

26. september 2023 05:06

...

Her er kvitteringen på prøvemærkerne.

De var dog løbet ud op til tyveriet da jeg var blevet syg med Corona og måtte lade den stå nogle dage. Jeg skulle til at forlænge prøvemærkerne og hente den da jeg opdagede at den er stjålet."

Af motorstyrelsens hjemmeside fremgår bl.a.:

"Prøvemærker og faste prøveskilte

- til bil, motorcykel, campingvogn, trailer og andre køretøjer med nummerplader

Du kan købe prøvemærker til et køretøj, som ikke er registreret, hvis du har et særligt formål med kørslen.

- Pris: 100 kr. pr. dag fra kl. 00-23.59 (inkl. ansvarsforsikring)

Du kan købe prøvemærker i en motorekspedition, en udvalgt toldekspedition eller i Motorregistret

(3-4 hverdages leveringstid ved forsendelse).

Det er kun personen, som står på tilladelsen, der må køre med prøvemærket.

Skal du købe et prøvemærke til en anden end dig selv, skal du medbringe:

- egen billedlegitimation
- skriftlig fuldmagt og billedlegitimation fra den person, der skal bruge prøvemærket

...

Situationer, hvor du kan bruge prøvemærker

Du kan bruge prøvemærker, når du:

...

- Demonstrerer et køretøj for en forhandler, leasingvirksomhed eller disses personale.
- Demonstrerer eller afprøver et køretøj ved salg eller leasing. Kørslen må kun finde sted efter forudgående anmodning i hvert enkelt tilfælde fra en eventuel køber eller leasingtager af et køretøj af den pågældende type.

...

Du kan tidligst bestille prøvemærket 14 dage før første anvendelsesdato og i en periode af maksimum 7 dage.

Har du flere gange tidligere fået udleveret prøvemærker, kan vi afvise din bestilling med henvisning

til, at du bør få køretøjet indregistreret med almindelige nummerplader."

Af PBS-opkrævning af 26/10 2023 fremgår bl.a.:

"Motorkøretøjsforsikring

[By] den: 25.10.2023

Udstedt årsag: Forsikringen er ændret

Betales senest.: 15.11.2023

Ankenævnet for Forsikring

20.

100857

Ved for sen betaling sendes en påmindelse, hvor gebyr er pålagt.

Policenummer: ...

Fabrikat.....: [bilmærke og model]

Registreringsnr.: XX

Terminspris: 9.036,00 kr.

Specifikation:

Se dine dækninger i forsikringsaftalen

Periode: 19.08.2023 - 01.08.2024:

Pris8.585,00 kr.

Skadeforsikringsafgift.....85,40 kr.

Garantifondsbidrag 40,00 kr.

Opkrævningsgebyr 38,50 kr.

I alt 8.748,90 kr."

Nævnet udtaler:

Klageren ringede den 14/8 2023 til selskabet, fordi han ønskede kaskoforsikring på sin bil uden nummerplader, som skulle på prøvemærker, mens han forsøgte at sælge den. Den 14/8 2023 oplyste selskabet, at "Månedsprisen er 795 kr. Men du kan skal naturligvis kun betale for de dage, hvor du har bilen". Samme dag skrev klageren, at "Prisen er fin. Jeg regner med at skulle bruge bilen i 3-4 dage hvor jeg skal køre rundt til forskellige forhandlere og få en pris. Hvis det kan effektueres allerede nu, så vil jeg få bestilt prøvemærker ved Motorkontoret, så den kommer i brug i næste uge og blive flyttet til den, som skal købe den". Selskabet svarede, at "Hvis jeg må låne de sidste 4 cifre i dit cpr-nummer igen og km standen på bilen, så sørger jeg for at tilbuddet træder i kraft, lige så snart vi får besked fra SKAT om, at vi har denne bil forsikret". Den 15/8 2023 svarede klageren "Jeg får bestilt prøve mærker senere i dag". Den 17/8 2023 skrev klageren, at "Jeg har bestilt prøvemærker. Kan det træde i kraft lørdag?". Selskabet svarede den 17/8 2023, at "Ja. Jeg har ændret datoen til d. 19-08-2023". Den 17/8 2023 sendte selskabet et tilbud til klageren, hvor det fremgår, at bilforsikringen gælder fra 15/8 2023 og koster 9.434 kr. om året. Det fremgår, at klageren modtager en police, når forsikringen træder i kraft. Den 8/9 2023 skrev klageren, at "Jeg skal lige sikre mig at forsikringen stadig er aktiv på bilen. Den er ikke blevet solgt endnu". Parterne har ikke oplyst, om og i givet fald hvorledes selskabet besvarede denne forespørgsel. Den 21/9 2023 anmeldte klageren, at bilen var blevet

stjålet i perioden 14/9-19/9 2023. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at bilen ikke var omfattet af en kaskoforsikring på skadestidspunktet, idet bilen ikke havde gyldigt prøvemærke. Klageren ønsker dækning for tyveriet af bilen og udstyret bag i bilen.

Klageren har anført, at han var i god tro om, at bilen var fuldt ud forsikret. Ellers havde klageren aldrig kørt i den eller ladet den stå på havnen. Klageren har anført, at prøvepladerne løb ud, der hvor bilen stod. Dette så klageren ikke som et problem, da han havde fået en fuldtidsforsikring. Klageren ville købe plader igen, da bilen skulle flyttes til en forhandler eller prøvekøres af en privat person. Klageren har anført, at det var vigtigt, at forsikringen også dækkede i det tidsrum, hvor den stod andre steder – også uden plader. Klageren har anført, at han har en e-mail fra sælgeren, hvor sælgeren indrømmer at have lavet en fejl ved indskrivelsen af bilen, men at bilen er fuldt dækket alligevel.

Selskabet har anført, at selskabets sælger fejlagtigt indgik en aftale om ansvars- og kaskoforsikring på bilen som supplement til ansvarsforsikringen, der følger med et prøvemærke. Selskabet tilbyder normalt ikke denne ydelse. Selskabet har anført, at "det var klageren, der begærede kaskoforsikring som supplement til ansvarsforsikringen tilknyttet Skats prøvemærke i en afgrænset periode og alene i forbindelse med gyldigt prøvemærke samt ved transport af bilen til en forhandlerkøber, og at selskabet accepterede under forudsætning af, at der blev købt en kombineret ansvars-og kaskoforsikring, hvilket klageren accepterede, hvorefter dette udgør aftalegrundlaget". Selskabet har anført, at aftalen udelukkende gælder for levering af bilen til en forhandler i forbindelse med salg og alene i 3-4 dage, hvor bilen har fået et gyldigt prøvemærke tilknyttet. Selskabet har anført, at disse vilkår ikke var opfyldt på skadestidspunktet, hvorfor der ikke er dækning. Selskabet har anført, at klageren var bekendt med, at kaskoforsikringen ikke dækker, medmindre der er tilknyttet et gyldigt prøvemærke til bilen. Klageren var således bekendt med, at der ikke forelå en aftale om kaskodækning på skadestidspunktet. Klageren kan derfor ikke have haft en berettiget forventning om, at bilen var kaskodækket, indtil salg til forhandler var foretaget og uden gyldige prøvemærker/indregistrering. Selskabet har anført, at da sælgeren anerkendte fejlen og oplyste, at bilen var dækket af kasko- og ansvars-

Ankenævnet for Forsikring

22.

100857

forsikring, var det alene et udtryk for, at aftalen om kaskodækning på de dage, hvor bilen havde et gyldigt prøvemærke tilknyttet, var i kraft i henhold til aftalen.

Det fremgår af selskabets notat dateret 14/8 2023, at "Ft. ønsker forsikring, der dækker kasko. Der skal prøveplader på bilen, og ft. er klar over at prøveplader kun dækker ansvar. Han ønsker derfor kun kasko som supplement til prøvepladerne ... [kunderådgiver] ved åbenlyst ikke hvad prøveplader er, og spørger derfor ind til om bilen skal indregistreres til privat kørsel eller til erhvervsmæssig kørsel. ... Ft. oplyser at han er ligeglad med hvordan den registreres og at han gerne indregistrerer den til privat kørsel. 'Det er fint hvis det bliver til privat, for så lejer jeg prøvepladerne til privat'. [kunderådgiver] ... laver tilbud på [bilmærke og model] fra 2019. [kunderådgiver] spørger om forsikringen kun skal omfatte 'ansvar og kasko, og ikke vejhjælp?' ... de bliver enige om at der skal vejhjælp på policen med årligt kilometerforbrug på 10.000. Ft. reagerer ikke på at [kunderådgiver] tilbyder ham ansvar og kasko ... selvom ft. tidligere har sagt at han kun skal have kaskoforsikring. Præmien er 795 kr. pr. måned ... 'men du skal selvfølgelig kun betale for de dage du har forsikringen.' Ft. gentager at han kun skal have forsikring på bilen 3 dage ... og spørger til om det betyder at han så kun skal betale for disse dage? 'Ja - fuldstændig korrekt' svarer [kunderådgiver]".

Det fremgår af selskabets brev af 17/8 2023, at "Tak fordi du har valgt at forsikre dig hos os. 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: Personbil. Gælder fra: 15.08.2023. Årlig pris: 9.434,00 kr. Indeksår: 2023 ... Du modtager forsikringsaftalen (policen), når forsikringen træder i kraft".

Det fremgår af klagerens e-mails af 20/9 og 21/9 2023, at "Jeg skal lige sikre mig at alt er som det skal være med forsikringen på bilen. Der står at der afventes svar fra svar fra Motorkontoret når jeg logger ind. Jeg går ud fra at vi er enige om at bilen ikke skulle indregistreres, men sælges? At forsikringen dækker også når den står uden plader som jeg har oplyst dig om at den ikke har. Bekræft venligst at forsikringen er trådt i kraft d. aftalte dato som aftalt selvom bilen

Ankenævnet for Forsikring

23.

100857

ikke er indregistreret ... Der er bl.a. registreret forkert hk på bilen og der står at i afventer motorkontoret selv om vi 2 drøftede at bilen ikke er indregistreret og blot skal forsikres frem til den bliver solgt".

Det fremgår af sælgerens svar af 21/9 2023, at "Jeg har været i fuld gang med at undersøge tingene. Det er mig, der har lavet en fejl og skrevet bilen forkert ind i systemet. Du vil blive kontaktet snarest muligt med henblik på at få det korrekt ind i systemet af min kollega ... Eftersom det er mig der har lavet fejlen, så vil ansvar og kaskokader stadig være dækket".

Det fremgår af klagerens e-mail af 4/10 2023, at "Jeg har stadig ikke hørt fra jer. Hvor langt er vi i sagen? Jeg kan også konstatere at betaling ikke er blevet trukket fra min konto. Send venligst opkrævning så jeg er sikker på at forsikringen er betalt".

På PBS-opkrævning af 26/10 2023 fremgår det, at "Motorkøretøjsforsikring ... Udstedt årsag: Forsikringen er ændret. Betales senest.: 15.11.2023 ... Terminspris: 9.036,00 kr. Specifikation: Se dine dækninger i forsikringsaftalen. Periode: 19.08.2023 - 01.08.2024".

Det fremgår af et udateret skærmpoint fra klagerens selvbetjeningsside, at "Bilforsikring. Startdato 19. august 2023 ... betalinger 776 kr./måned ... Dine Dækninger: Lovpligtig ansvar, Førerdækning, Kaskoforsikring, Tryg Vejrhjælp ...".

Det fremgår af andet udateret skærmpoint fra klagerens selvbetjeningsside, at "Forsikringer. Bilforsikring [bilmærke og model, hestekræfter] Afventer motorkontoret".

Det fremgår af Motorstyrelsens hjemmeside, at "Du kan købe prøvemærker til et køretøj, som ikke er registreret, hvis du har et særligt formål med kørslen. Pris: 100 kr. pr. dag fra kl. 00-23.59 (inkl. ansvarsforsikring) ... Du kan bruge prøvemærker, når du ... Demonstrerer eller afprøver et køretøj ved salg eller leasing. Kørslen må kun finde sted efter forudgående anmodning i hvert enkelt tilfælde fra en eventuel køber eller leasingtager af et køretøj af den pågæl-

Ankenævnet for Forsikring

24.

100857

dende type ... Du kan tidligst bestille prøvemærket 14 dage før første anvendelsesdato og i en periode af maksimum 7 dage".

Det fremgår af tilladelse fra SKAT, at "Du må køre med prøvemærker ... H: Gyldig i perioden 08-09-2023 til 12-09-2023. Du må kun bruge prøvemærket til: Demonstration for forhandlere. Overførsler af køretøjer. Demonstration ifm. salg".

Nævnet bemærker, at selskabet ved sin ageren over for klageren skal handle redeligt og loyalt, jf. § 4 i bekendtgørelse nr. 1779 af 6/9 2021 om god skik for forsikringsdistributører. Det følger af bekendtgørelsens § 5, at selskabet i sin handelspraksis skal udvise god erhvervsskik.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har ageret på en sådan måde, at klageren har fået en berettiget forventning om, at hans bil – også i perioder, hvor klageren ikke har haft prøvemærke til sin bil – har været kaskoforsikret fra den 19/8 2023. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal behandle det anmeldte tyveri i overensstemmelse med de kaskoforsikringsbetingelser, der ville være gældende, hvis selskabet havde udstedt en police til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 17/8 2023 har fremsendt et bekræftelsesbrev om at tegne kasko- og ansvarsforsikring på klagerens bil, hvor det fremgår, at forsikringen er gældende fra 15/8 2023 og koster 9.434 kr. om året.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren den 17/8 2023 forespurgte, at "Jeg har bestilt prøvemærker. Kan det træde i kraft lørdag?". Selskabet svarede samme dag "Ja. Jeg har ændret datoen til d. 19-08-2023".

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af udateret skærmpoint fra klagerens selvbetjeningsside, at "Bilforsikring. Startdato 19. august 2023 ... betalinger 776 kr./måned ... Dine Dækninger: ... Kaskoforsikring ...".

Ankenævnet for Forsikring

25.

100857

Nævnet bemærker, at selskabet ingen steder i den skriftlige kommunikation ses at have oplyst, at det er en forudsætning for eksempelvis tyveridækningen, at klageren på tyveritidspunktet har et gyldigt prøvemærke.

Nævnet bemærker videre, at det fremgår af selskabets notat af 14/8 2023, at "[kunderådgiver] ved åbenlyst ikke hvad prøveplader er ... [kunderådgiver] ... laver tilbud ... [kunderådgiver] spørger om forsikringen kun skal omfatte 'ansvar og kasko, og ikke vejhjælp?' ... de bliver enige om at der skal vejhjælp på politen med årligt kilometerforbrug på 10.000".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren den 8/9 2023 skrev, at "Jeg skal lige sikre mig at forsikringen stadig er aktiv på bilen. Den er ikke blevet solgt endnu". Parterne har ikke oplyst, om selskabet har besvaret denne henvendelse.

Nævnet har henset til, at selskabets medarbejder den 21/9 2023 oplyste, at "Det er mig, der har lavet en fejl". Medarbejderen oplyste videre, at "Eftersom det er mig der har lavet fejlen, så vil ansvar og kaskoskader stadig være dækket".

Det forhold – at det fremgår af selskabets brev af 17/8 2023, at "Du modtager forsikringsaftalen (police), når forsikringen træder i kraft", og at klageren ikke modtog en police, samt at det fremgår af udateret skærmpoint fra klagerens selvbetjeningside, at bilforsikring "afventer motorkontoret" – kan ikke føre til, at selskabet ikke er bundet af sine øvrige tilsagn over for klageren, idet disse forhold ikke er af en sådan karakter, at det burde stå klart for klageren, at han alene havde kaskoforsikring i de perioder, hvor han har haft et gyldigt prøvemærke til sin bil.

Nævnet bemærker, at klageren – også i de perioder, hvor han ikke har et gyldigt prøvemærke til sin bil – har en berettiget interesse i at have sin bil forsikret mod eksempelvis tyveri, hærværk og brand.

Ankenævnet for Forsikring

26.

100857

Nævnet har også henset til, at det fremgår af PBS-opkrævning af 26/10 2023, at "motorkøretøjsforsikring betales senest 15/11 2023 og angår perioden 19/8 2023 til 1/8 2024".

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens bil på tyveritidspunktet var omfattet af en kaskoforsikring i selskabet. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal behandle det anmeldte tyveri i overensstemmelse med de kaskoforsikringsbetingelser, der ville være gældende, hvis selskabet havde udstedt en police til klageren. En evt. erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck