

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. august 2025 blev i sag nr. 101964:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft indboforsikring, rejseforsikring, bilforsikring og børne-/ungdomsulykkesforsikringer. Hun har i klageskema af 10/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ringer d. 2/10-23 fordi jeg står i en flytning og ikke kan finde et girokort - sendt til mig af. ..., som jeg talte med pr. Telefon d. 17/7-23. Her får jeg at vide at jeg har 3 mdr. til at betale en restance på 1200 kr. til min indboforsikring.

Desværre har jeg siden 2020 været en hård periode igennem, da jeg ... Dette blot for at beskrive at jeg har været tilknyttet Ptsd klinikken i mere end et år og at man siden hen har klarlagt at ... har givet mig mén.

Jeg ringer som sagt ca. kl. 14, ene og alene for at hører til faktura nummer. ... (medarbejder hos Tryg) fortæller mig at jeg skylder meget mere - først siger han det er gebyrer, trods ... (medarbejder i juli siger der ikke falder yderligere gebyrer). Han finder dog ud af at det er næste års indboforsikring som går fra okt. til okt. Jeg har skrevet en lang mail til jer d. 6/1-24.

... fortæller mig af flere omgange at så snart jeg har betalt de 1200 i restance, vil min indbo være oppe at kører som normalt. Jeg betaler naturligvis med det samme. Jeg ringer da jeg skal have betalt beløbet inden d. 17/10-23 efter aftale med ...

Jeg taler d. 3/10 med ... (medarbejder) som beder mig sende screenshot af overførslen på de 1200 kr. - hvilket jeg i øvrigt spurgte ... om dagen før - hvor han takkede nej.

Jeg taler med en tredje person - muligvis ... - som fortæller mig at intet var gældende før pengene kunne ses på jeres konto. Jeg taler med en ... - som lover at gå til bunds i sagen - da jeg er blevet direkte løjet til af ...

Ankenævnet for Forsikring

2.

101964

Hun ringer og siger at sagen ligger hos ... og hans chef. ... finder jeg sidenhen ud af intet har med indbo (hvilket han også skriver på mail) at gøre.

I nævner at jeg har talt med ...? Hvis dette er vedkommende der ringede og truede mig med forsikringssvindler - burde vedkommende fyres på stedet! Aldrig er jeg blevet talt til på den måde - truet - beskyldt - og hendes ord 'hun ville overhovedet ikke hører hvad jeg havde at sige, hun havde hørt rigeligt'. Komplet målløs....

Som mails'ene viser - har jeg bedt om oversigt og opgørelse for alle mine forsikringer - skriver endda så jeg ikke overraskes af yderligere restancer. Jeg vil bede jer åbne hvert link i mails'ene - jeg står som 'mor' ... arvet telefon af [barn]. Dette er nu rettet.

Her vil I kunne læse bekræftelse fra både ... og ... at det beløb og den opgørelse de hver især sender til mig er korrekt. ... og ... står ikke skrevet på med ulykkesforsikring da de for længst er afmeldt. Ej heller ... Der står intet om at jeg skylder noget for en ansvarsforsikring på en bil. Trods det modtager jeg gid hjælpe mig en mail fra ... om at jeg har betalt 800 kr. for meget i indboforsikring - og at disse er blevet brugt til at modregne gæld på en ansvarsforsikring!?!?!

Jeg kan naturligvis lave en udskrift af opkald fra d. 2&3/10-23. Der var oversvømmelse igen d. 3 om morgenen - men den har man ladet glide hen. Tror jeg vil slutte af her. Fremsender jer alle mails og billeder af skader.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dfim har desuden nedlagt sag om dags bøder da jeg fremsender dokumentation omkring indlæggelse. Jeg vil naturligvis have svar på klage - men har allerede i oktober meldt ud at jeg efter samtale med ... ønsker at opsig mine forsikringer hos Tryg. Beder derfor om den indbetalte præmie på knap 8000 tilbage betalt.

Jeg har sagde sagt at så må de modregne den ansvarsforsikring trods Dfim er med på jeg ikke var i stand til at tage mig af disse ting under indlæggelse. Jeg får intet svar - ingen penge - bliver løjet for - ...'s udmelding gælder pludseligt ikke, ... udmelding om at mån pengene står på deres konti er den gældende - og en uge efter får jeg meldingen fra ... om at have betalt for meget i indbo efter at have betalt 1200 i restance og for næst kommende år. Her bliver der så nævnt en ansvarsforsikring der ikke nævnes i ...'s og ...'s opgørelse - plus hun sætter to af mine ældste børns forsikringer på som er afmeldt for længst.

Dette gjort med hjælp fra kommunen. For så at få at vide at de ikke kan børnelig forsikringsselskab???? Så jeg ønsker mine penge så jeg kan søge ind hos nyt forsikringsselskab."

Klageren har den 25/8 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"De bliver ved med at sende inkasso rykkere - trods jeg af ... får at vide de ikke kan/vil forsikre mig mere. Jeg har som I kan se af diverse E-mails bedt dem modregne og sende mine penge retur. Desuden som I kan se med min korrespondance med ... - at sagen med dagbøder er afvist da jeg er indlagt. Dernæst at opgørelse fra både ... og ... ikke viser at jeg skulle skyldte noget for ansvarsforsikring på bil."

Ankenævnet for Forsikring

3.

101964

Selskabet har i brev af 2/10 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet har gennemgået sagen og vi kan konstatere, at klager ønsker at få den indbetalte præmiebetaling på knap 8.000 kr. tilbagebetalt. Vi skal bede klager bekræfte dette overfor selskabet."

Klageren har i brev af 15/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bekræfter hermed, Tryg's dokument vedr. mit ønske om tilbage betaling af den fulde præmie, jeg betaler tilbage i 2023, betalt tilbage.

Dette efter alt hvad I, i sagen kan se der bliver sagt, lovet, løjet om, påstået, at blive truet, for til sidst at få af vide de ikke vil forsikre mig mere. Dette vel og mærke EFTER mails fra 2 uafhængige kollegaer, har bekræftet, at jeg har betalt restance (som viste sig at være 800 kr. mindre og at indbo skulle være aktiv frem til 3 mdr. efter min samtale med ... hos Tryg 17.07-24). Dette er også efter jeg har betalt næste kommende års præmie for samtlige mine forsikringer.

De har siden hen sat den 'ikke tidligere nævnte restance på ansvarsforsikring til inkasso. Dernæst har de sendt mig et utal af girokort vedr. ulykkesforsikring på [børn]. Disse også betalt i okt/nov-2024!?! Dette har jeg skrevet til dem om.

Jeg havde for nyligt endnu engang vand i kælderen. Heldigvis ikke så meget som sidst, men efter-som jeg ikke har modtaget mine penge retur, og derfor ikke tilmeldt mig en anden forsikring, anmelder jeg den til Tryg. Jeg fortæller vedkommende hele historien og hun lover at gå videre med sagen, trods det at der allerede forlægger en sag hos jer. Jeg har intet hørt.

Ikke om vandskaden d. 2, slet ikke et ord om vandskaden d. 3.10.2023 – og ikke et ord om vandskaden der skete d. 25.09.2024.

I marts modtager jeg et brev om, at man ikke længere kan afmelde sin forsikring midt i en sæson og få den resterende præmie modregnet. Jeg skriver til dem, at jeg ikke anser mig selv som være gældende under deres nye regel, da jeg allerede i 2023 anmoder om at få mine penge retur og at alle mine forsikringer må blive afmeldt.

I maj modtager jeg brev, hvor de tilbyder mig et beløb beregnet fra oktober til maj, og sende mig det resterende beløb. Dette er jeg naturligvis ikke enig i. Den behandling, komplette kaos i hvad der bliver sagt, lovet og som overhovedet ikke bliver overholdt, har jo gjort at jeg allerede der beder dem afmelde alle mine forsikringer og sende mig beløbet jeg netop har betalt retur.

Jeg havde en sag hos Dfim grundet mangel af betaling på selv samme ansvarsforsikring. Da de ser dokumentation og indlæggelser efter ... De afviser sagen, og jeg skal ikke betale dagbøderne, da det kan påvises at jeg ikke havde eller kunne holde øje med mails, eller overhovedet var i stand til meget andet end at tænke på at tage næste vejtrækning.

Jeg har også fundet mails, hvor jeg under indlæggelse har modtaget en masse rykkere på min gamle adresse. En socialrådgiver skriver til dem og gør dem opmærksom på dette. At alle de gebyrer derfor burde trækkes fra hovedbeløbet. Deres svar: ærgerligt, det er sådan det er.

Jeg ser naturligvis helst, at Tryg overholder lov og aftale og dermed dækker vandskade pr. 02.10.23, pr. 03.10.23 og den sidste nye som skete tidlig morgen d. 09.10.2024. Det er mange effekter der er gået til trods mit forsøg på at redde så meget som muligt. 8 sække med tøj ender jeg med at må smide ud, da det trods vaskemaskinen har kørt nonstop, er ved at blive jordslået og rådne. Træmøbler der alle er ødelagt, 2 fjernsyn der ikke var hængt op endnu. Jeg brugte forsat kælderen til at sortere og gøre over etagen klar uden at have for meget til at stå i vejen. ... (den ansatte fra Tryg) som jeg taler med pr. 17.07.2023, fortæller – som jeg tidligere har beskrevet, at min indboforsikring er aktiv i 3 mdr. Betaler jeg ikke restance inden de 3 måneder, lukker den ned. Det girokort jeg ringer for at få oplysningerne på, da det under flytning er blevet væk for mig, fortæller jeg også ... (den første Tryg medarbejder jeg taler med d.02.10.2024) – lød på ca. det halve af de 1200 kr. han siger der er i restance. Samme person, som siger min indboforsikring IKKE er aktiv, som tidligere beskrevet fortæller mig, at så snart restancen er betalt er min forsikring aktiv igen. Han sender mig dog blot reg. og konto nr. Derfor ... har den med i sit første overslag. Dette trods jeg adspørger ... om han ønsker et screenshot af overførsel. Han siger nej. ... (Tryg ansat som jeg taler med d. 03.10.2023) takker ja og jeg sender screenshot til ham af overførslen. At den oprindelige faktura lå på ca. det halve af det beløb ... fortæller mig (1200 kr.), bliver jo så bekræftet af ... – der ironisk nok (eftersom jeg har dobbelt tjekket både med ... og ..., dog med et smil på læben – at nu er du sikker på dette er alt hvad jeg skylder, og at jeg ikke skal overraskes af en eller anden restance, hvortil han via mail garanterer dette.)

... starter ud med at sige, at jeg skylder meget mere – mener dette er gebyrer og renter – hvortil jeg svarer, at 1. ... havde i juli sagt, at der i den 3 måneders periode ikke ville falde gebyrer. 2. Almen hovedregning, tænker ikke noget firma i dk kører med en rentesats, der kan få et beløb på 1200, til at ende i et beløb omkring de 4300, på blot 2½ mdr. Da jeg får regnestykket sat op for ..., opdager han endeligt, at dette skyldes at næste års præmie for indboforsikring er iberegnet i dette beløb. Så gav det hele bedre mening.

Så som udgangspunkt ønsker jeg ret skal være ret – at Tryg vedkender deres ansvar og hvad jeg igennem denne periode bliver informeret om. Altså at min indboforsikring (og øvrige forsikringer) er aktive og dermed dækker de mange effekter som efter vandskade 1 og 2 var komplet ødelagt.

Dette mener jeg kun er ret og rimeligt, da dette er hvad ... garanterer mig, da vi taler sammen d. 17.10.2023. ... siger så den ikke er aktiv pr. 02.10.2023 men at den vil være aktiv så snart de 1200 kr. kan ses på deres konti. Han glemmer dog at fortælle mig at police nr. skal skrives på, (får jeg senere at vide af ..., mener jeg det er.) Så da ... fortæller mig, efter alt det arbejde, al den info og lovning om at NU skulle alt være i orden, at min indboforsikring IKKE er aktiv, bliver jeg mildest talt målløs. Jeg har betalt 1 års præmie på alle forsikringer, sørget for at få alt bekræftet, for at få det opkald fra ... – som liiiiige skal tale med en afdeling med flere stjerner på skuldrene, som så informerer hende om at de ikke længere vil forsikre mig?!?

Jeg får ingen bekræftelse på min anmodning om, at alle forsikringer ønskes opsagt pr. dags dato. Altså i 2023, efter at have talt med hvad jeg formår er manageren for den afdeling ... og ... sidder på. Her beskylder hun mig direkte for forsikringssvind, og fortæller hun vil sende det til denne afdeling, dog afkræftet af ... få dage efter. Altså en trussel! Ikke supersmart overfor en kvinde der netop har været igennem ...

Ankenævnet for Forsikring

5.

101964

Jeg får heller ikke en bekræftelse på at det ... fortæller mig, nemlig at jeg ikke længere ønskes som forsikringsklient hos dem. Jeg modtager til gengæld rykkere for de to ulykkesforsikringer som tidligere nævnt.

Meget rod og efter min ydmyge mening komplet uhørt inkompetent, fejlagtig, tvetydig og selvmodsigende udtalelser, hele vejen igennem.

Alle disse samtaler optages og må dermed kunne rekvireres hos Tryg og bekræfte mine udtalelser om handlingsforløbet.

Afslutningsvis, jeg ønsker naturligvis, at ret skal være ret. At mine tab bliver dækket af min forsikring. Dette beløb er naturligvis langt større end den samlede årlige præmie. Det skal ikke være en nogen hemmelighed, at jeg er blevet påtvunget førtidspension i år (kun accepteret af mig, da jeg tænker mit hoved healer over tid – ift. Total overbelastning ... Så jeg har ikke penge til, at gå ud og købe nyt eller at tilmelde mig en ny forsikring, uden at få den betalte præmie jeg betalte til Tryg tilbage.

Så mit svar må være, at I som ankeforsikring, må vurdere, om jeg har ret i at jeg pr. 02.10-2023, er dækket af min indboforsikring. Hvilket jeg håber jeg med dokumentation har påvist. Dermed ønsker jeg naturligvis mine tab dækket. Skulle det derimod lykkes Tryg, at have misinformeret, direkte løjet og lavet så mange fejl og alligevel få medhold – ønsker jeg min præmie tilbage betalt. Ikke fra maj, men fra dagen jeg afmelder dem under samtale med manageren. (omtalt tidligere også, slutteligt med ...)

Uden nogen bekræftelse på, at de har opsagt mine forsikringer efter min anmodning, eller bekræftelse på at de ikke ønsker at forsikre mig mere (som ... fortæller mig afdeling med flere stjerner på skuldrene har besluttet.) – uden at have fået mine penge refunderet, trods jeg bliver træt til sidst og siger at de må modregne den ansvarsforsikring, trods denne ikke er nævnt i overslag fra ... ej heller fra ..., står jeg lidt i ingenmandsland. Har haft forsikring hos Tryg siden jeg var ganske ung og er derfor i den grad chokeret over den behandling jeg har fået. Jeg anmelder som sagt også vandskaden pr. 09.09.2024, da jeg forsat på ingen måde har fået nogen afklaring.

En ting jeg meget gerne vil spørge jer om er, at jeg har i marts 2019, ryger igennem et spejl. Jeg bliver af Tryg rejseforsikrings overlæge og overlægen i ... nægtet, at rejse fra ... - trods livstrussel, da jeg forsat kaster op på 6 døgn efter faldet igennem spejlet. Min nye læge har nu endelig i gang sat (Jeg har igen insisteret, da dette var et must for begge overlæger i 2019, at jeg skulle MR scannes så snart jeg ramte dansk jord.) Dette kunne jeg ikke få min tidligere læge til, at gøre yderligere ved, men det bliver gjort nu. Begge læger udtalte i 2019, at jeg med stor sandsynlighed vil lide varige mén, grundet skadens karakter og trykket i flyveren. Jeg har kunnet mærke ting ift. Min hukommelse, særlige fagord på ..., stavning på forskellige sprog skal jeg lede længe efter, hvor jeg før kun visualiserer ordet. (Blot for at nævne enkel ting.) Jeg har allerede fået svar på en udredning. Desværre voldsomt tal der bliver nævnt, men nu går jeg igennem neurolog – hvis det der påvises, at skaden – truslen på mit liv – i øvrigt opsat af ... og at jeg derfor af den danske ambassade i ..., får særtilladelse til at rejse hjem. (Dokumenter vedr. dette er sendt af ... fra ambassaden i ... til udenrigsministeriet i dk. Tilbage i 2019.). Vil Tryg forsat være dem der i tilfælde af varige mén, står ansvarlig for at udbetale eventuel erstatning?

Første del af dette brev sendte jeg d. 15.10.2024, men da jeg ikke kan se den under sagen – har jeg skrevet yderligere information og kommentarer, og vil forsøge at lægge den ind under sagen.

Ønsker I deres mails og girokort, så skriv endelig – så må jeg få dem sendt til jer."

I brev af 7/1 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen vedrører, at klager er utilfreds med det forløb der har været i forbindelse med betaling/tilbagebetaling af præmie på hendes forsikringer og opsigelse af disse. Sagen vedrører ligeledes en afvist vandskade på klagers indboforsikring sket i oktober 2023. Klager undrer sig også over, at der fortsat er en inkassosag på bilforsikring omfattende klagers [bil], da DFIM har lukket sagen hos dem. Det skal bemærkes, at inkassosagen vedrørende klagers bilforsikring nu er sat i bero hos firmaet, som varetager selskabets inkassosager.

Klager har på nuværende tidspunkt ikke nogen forsikringer i kraft, men har haft en indbo-, årsrejse- og bilforsikring samt en ungdomsulykkesforsikring og 4 børneulykkesforsikringer.

Det skal bemærkes, at klager tidligere havde en indboforsikring i selskabet som trådte i kraft den 6. marts 2018 og som ophørte grundet manglende betaling den 24. maj 2019. Den skyldige præmie for perioden 1.3.2019 – 24.5.2019 blev betalt den 26. september 2019. Tilbage i oktober måned 2020 havde klager også en ulykkesforsikring omfattende hende selv, som ophørte grundet restance den 26. oktober 2020. Restancen blev betalt den 12. december 2023.

De omhandlende forsikringsaftaler har været omfattet af forskellige forsikringsbetingelser, der vedlægges som **bilag 1, 2, 3, og 4**.

Klager har den 4. november 2016 sagt *Ja* til at modtage dokumenter fra selskabet digitalt via *Min side* på www.tryg.dk. Den 13. juni 2019 fik selskabet besked om, at klager nu ønskede digital post via e-Boks. Det skal bemærkes, at giroopkrævninger og påmindelser sendes via Post Nord og uploades samtidig på klagers *Min side*.

Det skal oplyses, at hvis en forsikring skal opkræves månedligt, er det et krav at den er tilmeldt til betaling via Betalingsservice. Hvis betalingen afvises, bliver forsikringen automatisk ændret til helårlig betaling, og der sendes en giroopkrævning til kunden med oplysning om ændringen.

Sagsfremstilling

Klagers indboforsikring trådte i kraft den 16. oktober 2019. Den blev oprettet med månedlig betaling og blev tilmeldt til betaling via Betalingsservice. Forsikringen blev betalt første gang den 11. december 2019 og er herefter blevet betalt hver måned.

Den 17. februar 2023 blev der sendt besked til Betalingsservice om opkrævning på 240,62 kr. for perioden 1.3.2023 – 1.4.2023. Indboforsikringen blev ikke betalt og den 22. marts 2023 blev der sendt besked om betaling af 481,24 kr., da der nu også var opkrævet 240,62 kr. for perioden 1.4.2023 – 1.5.2023.

Den 3. april 2023 fik selskabet besked om at BS-aftalen var afmeldt af banken og der blev derfor sendt en giroopkrævning til klager på 1.673,29 kr. for perioden 1.3.2023 – 1.10.2023. Det fremgik af opkrævningen, at forsikringen var ændret til helårlig betaling, da den månedlige betaling var

afvist af banken. Det fremgik ligeledes af opkrævningen, at hvis klager fortsat ønskede at gøre brug af månedlig betaling, kunne hun få hendes bank til at tilmelde forsikringen til Betalingsservice igen, eller hun kunne kontakte selskabet. Opkrævningen vedlægges som **bilag 5**.

Selskabet blev ikke kontaktet af klager og den 13. april 2023 blev en indbetaling på 481,24 kr. registreret på klagers indboforsikring. Der var herefter en skyldig præmie 1.192,05 kr. og der blev den 14. april 2023 derfor sendt en ny giroopkrævning til klager, som vedlægges **bilag 6**.

Indboforsikringen blev ikke betalt og den 23. maj 2023 blev der sendt en påmindelse, hvoraf det fremgik, at forsikringen ville ophøre pr. 22. juni 2023, hvis den ikke blev betalt, og at den kunne genoptages, hvis betalingen:

- blev foretaget hurtigst muligt
- omfattede det fulde manglende beløb inkl. renter og omkostninger
- skete inden 3 måneder efter opsagt 22.6.2023

Det fremgik ligeledes af påmindelsen, at forsikringen ville være i kraft igen dagen efter, betaling var sket.

Den 16. juni 2023 blev der sendt endnu en påmindelse til klager på hendes indboforsikring, hvor det fremgik at forsikringen ville ophøre den 22. juni 2023, hvis den ikke blev betalt. Der fremgik ligeledes de samme informationer vedrørende betaling, som klager havde fået oplyst i den første påmindelse jævnfør ovenstående. Begge påmindelser var pålagt et gebyr på 100 kr. og de vedlægges som **bilag 7 og bilag 8**.

Indboforsikring blev herefter ikke betalt og den var derfor ophørt pr. 22. juni 2023, som oplyst i de to påmindelser.

Klager kontaktede selskabet den 18. juli 2023 angående indboforsikringen og fik i den forbindelse oplysning om betaling. Der var på daværende tidspunkt en skyldig præmiebetaling på 1.392,05 kr. Det fremgår ikke, at der blev indgået en speciel aftale med klager i forhold til at hun havde 3 måneder til at betale 1.200 kr. Der blev på daværende tidspunkt ikke sendt en ny opkrævning til klager på indboforsikringen. Det skal bemærkes, at klagers årsrejseforsikring på det tidspunkt var betalt frem til den 1. juli 2023 og de øvrige forsikringer var betalt frem til den 1. august 2023.

Den 12. september 2023 blev der sendt en opkrævning på 4.213,83 kr. til klager på hendes indboforsikring, hvilket var den tidligere opkrævede præmie på 1.392,05 kr. og en fornyelse på 2.821,78 kr. Det fremgik af opkrævningen, at dækningen på forsikringen først trådte i kraft, når hele beløbet var betalt. Opkrævningen vedlægges som **bilag 9**. Klager kontaktede ikke herefter ikke selskabet og forsikringen blev ikke betalt.

Den 3. oktober 2023, kl. 11.43 var klager i kontakt med selskabet og hun var meget utilfreds med, at der ikke var dækning på flere af hendes forsikringer. Klager henviste i den forbindelse til samtalen i juli måned 2023 angående girokort og hun mente, at både årsrejseforsikringen og børneforsikringerne skulle være opsagt for længe siden. Det blev oplyst til klager, at der skulle betales 4.000 kr. på indboforsikringen, hvilket klager ikke helt forstod. Der var dialog med klager nogle gange den 3. oktober 2023 og det er noteret, at hun ville betale den skyldige præmie via en straks overførsel.

Senere den 3. oktober 2023, kl. 16.24 sendte klager en besked via *Min Side*, hvor hun meddelte, at hun havde glemt at informere selskabet om, at hun var flyttet fra ... til ... Klagers besked vedlægges som **bilag 10**.

Den 3. oktober 2023, kl. 14.08 indbetalte klager 1.200 kr. til selskabet. Ud fra de foreliggende oplysninger fik selskabet ikke oplyst klagers policenummer på indboforsikringen, hvorfor beløbet ikke med det samme kom ind på forsikringen. Kopi af kundens dokumentation for betaling vedlægges som **bilag 11**.

Den 4. oktober 2023, kl. 00.31 indsendte klager en skadeanmeldelse til selskabet angående vand-skade sket den 3. oktober 2023. Anmeldelsen vedlægges som **bilag 12**. Klager var herefter i dialog med skadeafdelingen den 4. og den 5. oktober 2023, hvor hun blev informeret om, at skybrudsskaden ikke var dækket, da indboforsikringen ikke var i kraft på skadestidspunktet den 3. oktober 2023. Det er noteret på skadesagen, at det var hele formiddagen, der var skybrud. Klager var i kontakt med skadeafdelingen igen den 9. oktober 2023, hvor det igen blev oplyst, at skaden ikke var dækket. Klager fastholdte, at hun havde betalt kl. 14.08 og skaden først var sket kl. 19.30, hvor hun ikke var hjemme. Klagers dokumentation for betaling den 3. oktober 2023, kl. 14.08 vedlægges som **bilag 13**.

Klager var i kontakt med selskabet igen den 9. oktober 2023 og havde herefter en korrespondance via mail, hvor klager fik oplyst hvad der skulle betales på hendes forsikringer og herunder, at der skulle betales 4.013,83 kr. på indboforsikringen. **Bilag 14**. Det skal bemærkes, at klagers indbetaling på de 1.200 kr. på daværende tidspunkt ikke var overført til klagers indboforsikring. Klager spurgte ind til beløbene og oplyste i mailen til rådgiveren, at det fulde beløb ville blive indbetalt i morgen, hvilket ville være den 10. oktober 2023. **Bilag 15**.

Den 18. oktober 2023 var klager i kontakt med selskabet igen angående betalingen på de 1.200 kr. og hun sendte også en e-mail til rådgiveren. Der blev vendt tilbage til klager via mail den 19. oktober 2023 med besked om, at de 1.200 kr. nu var fundet og de ville blive registreret på indboforsikringen. Klager fik ligeledes oplyst, hvilke forsikringer der nu skulle betales på præmie på og hvilke beløb. Mail fra klager til selskabet og mail fra selskabet til klager vedlægges som **bilag 16**.

Selskabet modtog herefter ikke yderligere betaling på indboforsikringen og den 24. oktober 2024[2023] blev forsikringen gjort op pr. 22. juni 2023, hvor dækningen var ophørt. Der var herefter en skyldig præmiebetaling på 464,21 kr. for perioden 1.5.2023 – 22.6.2023. Senere den 24. oktober 2024[2023] blev indbetalingen på de 1.200 kr. registreret på indboforsikringen og klager skulle derfor 735,79 kr. retur. Da der var en skyldig præmiebetaling på klagers bilforsikring, blev beløbet ikke sendt retur til klager, men overført til bilforsikringen.

Klager var herefter i kontakt med selskabet mange gange angående hendes forsikringer i forhold til betaling, dækning og opsigelse. Den 12. december 2023 fik klager besked om, at sagen var overdraget til selskabets Kvalitetsafdeling. Den 6. januar 2024 skrev klager tilbage til selskabets kundeservice og den 21. januar 2024 skrev klager til Kvalitetsafdelingen. Klagers mail til Kvalitetsafdelingen vedlægges som **bilag 17**.

Selskabet sendte svar til klager den 5. april 2024, hvor klagers indbo- og årsrejseforsikring samt ulykkesforsikringer blev gennemgået. Det blev fastholdt, at der ikke var dækning for den anmeldte vandskade, som klager havde anmeldt var sket den 3. oktober. Selskabets svar vedlægges som

bilag 18. Klager rykkede selskabet for svar den 8. april 2024 og den 9. april 2024 blev svaret sendt til klager igen. Klager sendte herefter 2 mails til selskabet den 10. april 2024 der vedlægges som **bilag 19 og bilag 20.**

Den 15. april 2024 skrev klager til selskabet igen, hvor hun udbad sig et svar i forhold til de penge, som hun skulle have retur og henviste til opsigelse af hendes forsikringer tilbage i oktober 2023, hvor hun var dialog med selskabet angående hendes indboforsikring. Mailen vedlægges som **bilag 21.**

Sagen blev gennemgået igen og selskabet skrev tilbage til klager den 26. april 2024, hvor det blev meddelt, at der ikke forelå nogen aftale fra juli måned 2023 angående indboforsikringen og det blev ligeledes fastholdt, at den anmeldte vandskade på indbosikringen ikke var dækket. Klager fik ligeledes oplysning om et tilgodehavende på hendes årsrejseforsikring samt på to børneforsikringer, men at der i den forbindelse også ville ske en modregning i forhold til den skyldige præmiebetaling på klagers bilforsikring. Samtidig blev klager bedt om at vende tilbage med hensyn til af de 3 forsikringer. Selskabets svar vedlægges som **bilag 22.**

Selskabet blev herefter ikke kontaktet af klager med hensyn til opsigelse af de 3 forsikringer og der blev ikke foretaget nogen tilbagebetaling/modregning i forhold til klagers forsikringer.

Den 10. juli 2024 ringede klager til selskabets kundeservice og det er noteret, at klager var utilfreds med den oplevelse, hun havde haft hos selskabet. Klager blev oplyst, at hun kunne skrive en klage.

Selskabet hørte herefter ikke fra klager og den 22. august 2024 indbragte klager sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klagers indboforsikring ophørte den 22. juni 2023 grundet en manglende præmiebetaling på 1.392,83 kr. for perioden 1.5.2023 – 1.10.2023. Klager var i de to fremsendte påmindelser orienteret om ophør af forsikringen, hvis den ikke blev betalt - der henvises til **bilag 8 og bilag 9.** Klager var ligeledes oplyst om, at forsikringen kun kunne genoptages, hvis betalingen *skete inden 3 måneder efter opsagt dato 22. juni 2023 og at forsikringen ville være i kraft igen dagen efter betaling var sket.*

Selskabet skal oplyse, at de fremsendte giroopkrævninger ikke er kommet retur fra PostNord og det skal i den forbindelse bemærkes, at klager først den 3. oktober 2023 har meddelt selskabet at hun var flyttet – der henvises til **bilag 11.**

Klager kontaktede herefter ikke selskabet, men først den først den 18. juli 2023 var hun i kontakt med os angående hendes indboforsikring. Det fremgår ikke, at der blev indgået speciel aftale med klager i forhold til betaling inden 3 måneder og at det var 1.200 kr., der skulle betales. Der var den 18. juli 2023 en skyldig præmiebetaling på indboforsikringen 1.392,83 kr. og jævnfør de to påmindelser kunne forsikringen kun genoptages, *hvis beløbet blev betalt senest 3 måneder efter forsikringen var sagt op den 22. juni 2023.*

Den 3. oktober 2023 om formiddagen var klager i kontakt med selskabet nogle gange og kl. 14.08 betalte hun 1.200 kr., hvilket dækkede for præmiebetaling på indbosikringen for perioden

Ankenævnet for Forsikring

10.

101964

1.5.2023 – 1.10.2023. Det skal bemærkes, at selskabet ikke har registreret nogen opkald fra klager den 2. oktober 2023.

Den 4. oktober 2023, kl. 00.31 indsendte klager en skadeanmeldelse til selskabet angående vand-skade sket den 3. oktober 2023. Klager var i dialog med skadeafdelingen den 4. oktober og den 5. oktober 2023, hvor hun blev informeret om, at skaden ikke var dækket, da forsikringen ikke var i kraft.

Klager har i mail af 17. november 2023 til selskabet oplyst følgende:

'Hvis jeg har betalt for meget i indbo – så er det hele jo helt galt – da I nægtede at forsikre en vand skade pr. 2/10..... altså hvad Søren er det der foregår???'

Mailen vedlægges som **bilag 23**.

I mail af 20. november 2023 til selskabet har klager ligeledes oplyst, at der var den kæmpe vand-skade den 2. oktober 2023. Klagers mail vedlægges som **bilag 24**.

I mail af 3. februar 2024 til selskabet har klager oplyst følgende:

'Desuden var der oversvømmelse igen den 3/10-23. Jeg betalte resistancen på 1200 kl. ca 14 d.2/10 hvor der var 15 cm i hele underetagen'

Mailen vedlægges som **bilag 25**.

I mail af 10. april 2024 til selskabet har klager oplyst, at der har været vandskade to nætter i træk, og som hun husker det var det den 2. og 3. oktober 2023. Der henvises til **bilag 19**.

Klager har jævnfør ovenstående oplyst, at der var sket vandskade den 2. oktober 2023, men i anmeldelsen til selskabet den 4. oktober 2023 fremgår det, at skaden skete den 3. oktober 2023.

Selskabet må oplyse, at klagers indboforsikring ikke har været i kraft den 2. oktober 2023 og ej heller den 3. oktober 2023, hvorfor der ikke er dækning for de vandskader, der er sket de to dage.

Børneulykkesforsikringer og en ungdomsulykkesforsikring

Den 11. juli 2023 blev der sendt to opkrævninger til klager på hendes to børneforsikringer for perioden 1.8.2023 – 1.8.2024. Da forsikringerne ikke blev betalt, blev der sendt en påmindelse den 24. august 2023, hvoraf det fremgik at forsikringerne ville ophøre pr. 22. september 2023, hvis de ikke blev betalt. Den 18. september 2023 blev der sendt endnu en påmindelse og det skal oplyses, at hver påmindelse var pålagt et gebyr på 100 kr.

Børneforsikringerne blev ikke betalt, hvorfor de ophørte pr. 22. september 2023. Da klager kontaktede selskabet den 3. oktober 2023, mente klager, at forsikringerne skulle have været opsagt for længe siden.

Der blev registreret betaling på de to børneforsikringerne den 31. oktober 2023. De var herefter i kraft igen den 1. november 2023 og betalt frem til den 1. august 2024. Da de to forsikringer ikke har været i kraft i perioden 22.9.2023 – 31.10.2023, har klager et tilgodehavende på 78 kr. på hver af forsikring.

Det skal bemærkes, at klager ikke er vendt tilbage til selskabet i forhold til, om de to forsikringer skulle slettes pr. 1. maj 2024. Der henvises til selskabets svar til klager af 26. april 2024 - **bilag 17**.

Den 16. juli 2024 blev der sendt opkrævninger til klager på de to børneforsikringer for perioden 1.8.2024 – 1.8.2025. Der blev sendt påmindelser til klager den 29. august 2024 og den 23. september 2024 med information om, at dækningen ville ophøre pr. 27. september 2024, hvis der ikke blev betalt. Der er på nuværende tidspunkt ikke betalt på de to forsikringer.

Det fremgår ikke, at selskabet tilbage i oktober måned 2023 har modtaget opsigelser fra klager eller fra et nyt forsikringsselskab på de to børneforsikringer og heller ikke efterfølgende.

Grundet det forløb der har været, vil selskabet være indstillet på at slette de to børneforsikringer pr. 1. november 2023, således at klager for den indbetalte præmie for perioden 1.11.2023 – 1.8.2024 tilbage på begge forsikringer. Det vil udgøre et beløb på 527 kr. på hver forsikring.

Selskabet skal bede klager vende tilbage med hendes accept herpå, da der således ikke vil være forsikring på de to børn efter den 1. november 2023.

Klager har haft yderligere to børneforsikringer i selskabet, hvor den ene ophørte den 1. august 2022 og den anden den 1. november 2023. Derudover har klager haft en ungdomsulykkesforsikring, der ligeledes ophørte den 1. november 2023. De tre forsikringer er blevet slettet efter aftale med klager, og de er alle betalt frem til afgangsdato.

Årsrejseforsikring

Den 13. juni 2023 blev der sendt en giroopkrævning til klager på 2.217,21 kr. Det var en fornyelse på 1.834,04 kr. for perioden 1.7.2023 – 1.7.2024 og et udestående på 383,17 kr. Det skal bemærkes, at selskabet den 3. april 2023 havde fået meddelelse om, at aftalen om betaling via Betalings-service var afmeldt, hvorfor klagers forsikring var ændret til helårlig betaling.

Forsikringen blev ikke betalt og den 27. juli 2023 blev der sendt en påmindelse med information om, at forsikringen ville ophøre pr. 25. august 2023, hvis den ikke blev betalt. Den 21. august 2023 blev der sendt endnu en påmindelse. Der var pålagt et gebyr på 100 kr. på hver påmindelse.

Forsikringen blev ikke betalt, hvorfor den ophørte pr. 25. august 2023. Da klager kontaktede selskabet den 3. oktober 2023, mente klager, at forsikringen skulle have været opsagt for længe siden.

Der blev registreret betaling på forsikringen den 31. oktober 2023. Den var herefter i kraft igen den 1. november 2023 og betalt frem til den 1. juli 2024. Da forsikringen ikke har været i kraft i perioden 25.8.2023 – 31.10.2023, har klager et tilgodehavende på 183 kr.

Den 11. juni 2024 blev der sendt en fornyelse til klager på 2.574,09 kr. for perioden 1.7.2024 – 1.7.2025. Da forsikringen ikke blev betalt, blev der den 25. juli 2024 sendt en påmindelse med information om, at forsikringen ville ophøre pr. 23. august 2024, hvis den ikke blev betalt. Der blev sendt endnu en påmindelse den 19. august 2024. Påmindelserne var pålagt et gebyr på 100 kr.

Den 2. december 2024 blev forsikringen gjort op pr. 23. august 2024 og der blev sendt en ny opkrævning til klager på 703,47 kr. for perioden 1.7.2024 – 23.8.2024. Sagen blev overdraget til inkasso den 24. december 2024, men den er på nuværende tidspunkt sat i bero.

Selskabet vil være indstillet på, at slette årsrejseforsikringen pr. 1. november 2023 og således tilbage betale præmie for perioden 1.11.2023 til 1.7.2024 som vil udgøre 1.223 kr. Selskabet skal bede klager vende tilbage med hendes accept herpå.

Bilforsikring – [bil]

Den 9. december 2021 blev bilen indregistreret til klager hos SKAT og forsikret i selskabet. Der blev sendt en forsikringsaftale (police) og en giroopkrævning til klager den 9. december 2021.

Da forsikringen ikke blev betalt, blev der den 27. januar 2022 sendt en påmindelse, hvoraf det fremgik at forsikringen ville ophøre pr. 1. marts 2022, hvis den ikke blev betalt og at der i den forbindelse ville ske indberetning til DFIM, politiet og evt. panthaver. Den 23. februar 2022 blev der sendt endnu en påmindelse, da forsikringen ikke var blevet betalt. Den 5. marts 2022 blev der sendt et brev til klager med information om at bilforsikringen var ophørt pr. 1. marts 2022, der var givet besked til politiet og til DFIM.

Den 8. juni 2022 blev bilforsikringen gjort op pr. 1. marts 2022 og der blev i den forbindelse sendt brev til klageren og en ny opkrævning på 3.083,50 kr. for perioden 9.2.2021 – 1.3.2022. Det fremgik af opkrævningen, at beløbet skulle betales inden 10 dage ellers ville sagen blive overdraget til retslig inkasso. Forsikringen blev ikke betalt og den 4. juli 2023, blev sagen overdraget til inkasso.

Den 2. november 2023 blev der overført 735,79 kr. fra klagers indboforsikring til bilforsikringen og den 12. december 2023 blev der registreret en betaling på 135,98 kr. Der var herefter en skyldig præmiebetaling på 2.211,73 kr. + inkassoomkostninger.

Der er ikke på nuværende tidspunkt blevet betalt yderligere på bilforsikringen.

Selskabet vil efter en gennemgang af klagers bilforsikring være indstillet på, at lukke inkassosagen og slette den skyldige præmiebetaling på 2.211,73 kr.

Sammenfatning

På baggrund af de foreliggende oplysninger mener selskabet ikke, at der er dækning for den vandskade, som klager haft den 2. oktober 2023 og for vandskaden den 3. oktober 2024, som klager har anmeldt til selskabet den 4. oktober 2024.

Klagers indboforsikring ophørte den 22. juni 2023 grundet manglende betaling og der blev ikke indgået en speciel aftale med klager den 18. juli 2023 om betaling af 1.200 kr. inden 3 måneder.

Den 3. oktober 2023, kl. 14.08 betalte klager 1.200 kr., hvilket dækkede præmiebetaling frem til den 1. oktober 2023. Indboforsikringen var derfor ikke i kraft, da klager havde de to vandskader. Det skal bemærkes, at indboforsikringen ikke blevet sat i kraft igen og klager har ej heller fået oprettet en ny indboforsikring, hvorfor vandskaden den 25. september 2024 ikke er dækket. Det skal bemærkes, at i klagers svar til Ankenævnet af 15. oktober 2024, fremgår det, at klager har anmeldt vandskade sket den 9. oktober 2024, da hun ikke havde fået nogen afklaring. Selskabet må oplyse, at denne skade heller ikke vil være dækket.

Ankenævnet for Forsikring

13.

101964

Selskabet vil tilbagebetale de nævnte tilgodehavende på klagers børneforsikringer samt på årsrejseforsikringen. Vil vi jævnfør ovenstående lukke inkassosagen på klagers bilforsikring.

Selskabet vil jævnfør ovenstående slette klagers årsrejseforsikring samt to børneforsikringer pr. 1. november 2023 og i den forbindelse tilbagebetale præmie, når vi har modtaget klagers accept herpå."

Klageren har den 24/3 2025 til nævnet bl.a. bemærket

"Jeg svarer her da jeg har sendt alt materiale udover opkald lister - det har enormt stressende da jeg stod alene med flytning og efterfølgende vandskade. At de så ladere stå til og jeg et år efter ikke har fået sanitets rengjort - flytter ejeren af huset til et andet selskab. Det ændre dog ikke på at der af opkalds optagelser vil fremstå nøjagtigt som jeg har beskrevet.

At ... - mener det er d. 17/7 giver en frist på 3 mdr. Disse er ikke i udløbet da dem stærkeste vandskade sker start oktober.

Tryg har været bevidst om at jeg ikke skal kontaktes via min side - dette grundet 3 voldsomme overfald som tidligere nævnt. Så man må vel blot indkalde optagelserne for perioden? Dernæst 2 medarbejdere der bekræftiger det fulde beløb - som jeg betaler - at de trods mine børn søger bor udlandet for længst er ophørt med at have forsikring hos Tryg."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af giroopkrævning af 5/4 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Indbo

...

Udstedt årsag: afvist

Betales senest: 12.04.2023

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

Policenummer: ...

Forsikringssted: [Klagerens tidligere adresse]

Specifikation:

Tidligere opkrævet 481,24 kr.

Periode: 01.04.2023 - 01.10.2023 :

Pris 1.141,00 kr.

1.622,24 kr.

Skadeforsikringsafgift 12,55 kr.

Opkrævningsgebyr 38,50 kr.

I alt 1.673,29 kr.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

101964

Din månedlige betaling er blevet afvist af din bank. Kontakt banken for at høre nærmere. Du kan kun gøre brug af månedlig betaling af dine forsikringer i Tryg, hvis betalingen sker via BS. derfor har vi ændret din forsikring til helårlig betaling.

Ankenævnet for Forsikring

15.

101964

Hvis du ønsker at fortsætte med månedsbetaling, skal du:
- få dit pengeinstitut til at tilmelde din forsikring til BS igen, og
- ringe til os på ... og få ændret forsikringen."

Af giroopkrævning af 14/4 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Indbo

Rabat for: Tryghedspakken er fratrullet.

...

Betales senest: 18.04.2023

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

Policenummer: ...

Forsikringssted: [Klagerens tidligere adresse]

Specifikation:

Udestående beløb 1.673,29 kr.

- Indbetalt 481,24 kr.

I alt 1.192,05 kr.

Beløbet på indbetalingskortet erstatter evt. tidligere ikke betalt beløb. Her får du en ny opkrævning, som vi beder dig betale med det samme, da beløbet allerede skulle have været betalt."

Af giroopkrævning af 23/5 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Indbo

...

Policenummer ...

Vi kan se, at det skyldige beløb ikke er betalt. Se venligst opkrævning af 13.04.2023

Reglerne i Forsikringsaftaleloven om forsikringens betaling betyder, at forsikringen vil ophøre pr. 22.06.2023, hvis beløbet ikke betales. Eventuelle aftaler om fremtidige udvidelser/ændringer vil desuden blive annulleret.

Opkrævning udstedt	Periode / tekst	Beløb kr.
13.04.2023	00.00.0000-01.10.2023	1.192,05
23.05.2023	Gebyr	100,00

Efter forsikringens ophør kan den kun genoptages hvis betalingen:

- foretages hurtigst muligt
- omfatter det fulde manglende beløb inkl. renter og omkostninger
- sker inden 3 måneder efter opsagt 22.06.2023.

Forsikringen er i kraft igen fra dagen efter betaling er sket."

Ankenævnet for Forsikring

16.

101964

Af giroopkrævning af 16/6 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Indbo

...

Policenummer ...

Vi har endnu ikke modtaget det skyldige beløb. Vi vil derfor på ny minde om, at forsikringen ophører uden yderligere varsel pr. 22.06.2023. Samtidig vil eventuelle aftaler om fremtidige udvidelser/ændringer blive annulleret, og det skyldige beløb vil blive sendt til inkasso. Se tillige vores påmindelse af 23.05.2023

Opkrævning udstedt	Periode/tekst	Beløb kr.
13.04.2023	00.00.0000-01.10.2023	1.292,05
16.06.2023	Gebyr	100,00

Efter forsikringens ophør kan den kun genoptages hvis betalingen:

- foretages hurtigst muligt
- omfatter det fulde manglende beløb inkl. renter og omkostninger
- sker inden 3 måneder efter opsagt 22.06.2023.

Forsikringen er i kraft igen fra dagen efter betaling er sket."

Af giroopkrævning af 12/9 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Indbo

Rabat for: Tryghedspakken er fratrukket.

...

Udstedt årsag: Terminsopkrævning

Betales senest: 13.09.2023

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

Policenummer: ...

Forsikringssted: [Klagerens tidligere adresse]

Vi gør opmærksom, på at dækningen, først træder i kraft, når hele beløbet er betalt.

Specifikation:

Udestående beløb 1.392,05 kr.

Periode: 01.10.2023 - 01.10.2024:

Pris 2.753,00 kr.

4.145,05 kr.

Skadeforsikringsafgift 30,28 kr.

Opkrævningsgebyr 38,50 kr.

I alt 4.213,83 kr.

Beløbet på indbetalingskortet erstatter evt. tidligere ikke betalt beløb. Her får du en ny opkrævning, som vi beder dig betale med det samme, da beløbet allerede skulle have været betalt."

Ankenævnet for Forsikring

17.

101964

Af skadeanmeldelse af 4/10 2023 fremgår bl.a.:

"Generelle oplysninger

Hvornår blev skaden opdaget? Angiv så præcis dato som muligt.

03.10.2023

...

Hvordan er skaden sket?

Jeg er netop flyttet til ... i ... Det er i en hævet kælder.

...

Hvis du har yderligere oplysninger om skaden, kan du skrive dem her.

Jeg orker ikke mere i dag. Har sovet hos en kammerat og kom hjem til aften. Har forsøgt at rydde og hænge ting til tørre. Nærmest umuligt. Udlejer har været her og suge så meget vand han kunne. Min nabo får hjælp til oprydning og rengøring af hans forsikring. Det håber jeg også jeg gør. Jeg har ikke et overblik over skaderne endnu. Jeg har haft ringet til jeres akut nummer men blev bedt ringe til jer i morgen. Meget stod i papkasser da jeg lille er flyttet ind og er bekymret for at møblerne har raget yderligere skade inden i morgen."

Nævnet udtaler:

Klageren har haft indboforsikring, rejseforsikring, bilforsikring og børne-/ungdomsulykkesforsikringer. Indboforsikringen blev oprettet den 16/10 2019 med månedlig præmiebetaling. I februar og marts 2023 blev de månedlige betalinger på 240,62 kr. ikke gennemført i Betalingsservice, og den 3/4 2023 fik selskabet besked om, at Betalingsserviceaftalen var afmeldt af banken. Den 5/4 2023 sendte selskabet en giroopkrævning på 1.673,29 kr. for perioden 1/4-1/10 2023, idet selskabet på baggrund af de afviste betalinger ændrede forsikringen til helårlig betaling. Den 13/4 2023 modtog selskabet en indbetaling på 481,24 kr. Selskabet sendte den 14/4 2023 en giroopkrævning på restbeløbet på 1.192,05 kr. Selskabet sendte betalingspåmindelser den 23/5 2023 og den 16/6 2023 og afgangsførte forsikringen den 22/6 2023 som følge af præmierestance. Idet klageren telefonisk havde forespurgt til at få indboforsikringen genoptaget, sendte selskabet den 12/9 2023 en giroopkrævning til klageren på 4.213,83 kr., der vedrørte et udestående beløb inklusive rykkergebyrer på 1.392,05 kr. og præmie for forsikringsåret 1/10 2023 til 1/10 2024. Den 3/10 2023 betalte klageren 1.200 kr. til selskabet for indboforsikring.

Den 4/10 2023 anmeldte klageren, at der var sket vandskade den 3/10 2023. Selskabet har afvist, at indboforsikringen var i kraft på skadetidspunktet. Selskabet har gjort forsikringen op pr.

Ankenævnet for Forsikring

18.

101964

22/6 2023, hvor dækningen ophørte, og der var en skyldig præmiebetaling på 464,21 kr. for perioden fra 1/5 2023 til 22/6 2023. Selskabet har overført restbeløbet på 735,79 kr. af klagerens indbetaling på 1.200 kr. til hendes bilforsikring, hvor der var restance. Klageren ønsker, at selskabet dækker vandskaden.

Klageren har også klaget over selskabets præmieopkrævninger på rejseforsikring, bilforsikring og børne-/ungdomsulykkesforsikringer. Hun har anført, at hun i 2023 anmodede om at få forsikringerne standset og at få tilbagebetalt præmie. Selskabet har – efter at sagen er blevet indbragt for nævnet – tilbudt klageren, at rejseforsikringen og børne-/ungdomsulykkesforsikringerne kan anses for ophørt pr. 1/11 2023, og at klageren får tilbagebetalt overskydende præmie. Selskabet har desuden frafaldet et restancekrav på 2.211,73 kr. plus inkasoomkostninger for bilforsikringen, der blev oprettet den 9/12 2021 og afgangsført den 1/3 2022, fordi klageren ikke havde indbetalt præmie.

Nævnet lægger til grund, at der ikke længere er en tvist mellem klageren og selskabet om præmiebetaling for rejseforsikring, bilforsikring og børne-/ungdomsulykkesforsikringer.

Klageren har anført, at selskabet den 17/7 2023 telefonisk oplyste, at hun havde en restance på 1.200 kr. på indboforsikringen, og at hun havde 3 måneder til at betale. Hun har betalt 1.200 kr. inden 3 måneder som aftalt. Klageren undrer sig over, at indboforsikringen er ophørt på grund af præmierestance, samtidig med at der er et overskydende præmiebeløb, som selskabet overfører til hendes bilforsikring. Klageren har anført, at hun indbetalte 1.200 kr. til indboforsikringen ca. kl. 14 den 3/10 2023, og at vandskaden skete kl. 23 den 3/10 2023 og således efter, at hun havde indbetalt beløbet. Klageren har anført, at hun telefonisk fik oplyst, at forsikringen ville være aktiv, så snart de 1.200 kr. kunne ses på selskabets konto. Klageren har anført, at hun også har anmeldt en vandskade sket i september 2024, idet der stadig ikke er sket afklaring på forsikringen.

Selskabet har anført, at indboforsikringen ophørte den 22/6 2023, og at klageren ikke har indbetalt det skyldige beløb plus næste års præmie, hvorfor indboforsikringen ikke er blevet gen-

Ankenævnet for Forsikring

19.

101964

op-taget. Selskab har anført, at det fremgår af de øvrige sagsoplysninger fra klageren, at der allerede den 2/10 2023 skete vandskade på klagerens adresse.

Det fremgår af giroopkrævning af 16/6 2023 fra selskabet til klageren, at "Vi har endnu ikke modtaget det skyldige beløb. Vi vil derfor på ny minde om, at forsikringen ophører uden yderligere varsel pr. 22.06.2023".

Det fremgår af giroopkrævning af 12/9 2023 fra selskabet til klageren, at indboforsikringen skal "Betales senest: 13.09.2023 ... Vi gør opmærksom, på at dækningen, først træder i kraft, når hele beløbet er betalt. ... I alt 4.213,83 kr".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække vandskaden, som klageren har anmeldt den 4/10 2023. Nævnet kan heller ikke kritisere, at selskabet har afgangsført/opsagt forsikringen på grund af manglende præmiebetaling og har overført den overskydende præmie til bilforsikringen, der var i restance.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at indboforsikring ophørte den 22/6 2023 på grund af præmierestance. Klagerens indbetaling på 1.200 kr. den 3/10 2023 var ikke tilstrækkelig til at igangsætte forsikringen, idet klageren ud over restancen på forsikringen også skulle betale præmie for forsikringsåret fra 1/10 2023 til 1/10 2024, før forsikringen kunne genoptages. Nævnet bemærker, at det fremgår af giroopkrævning af 12/9 2023 på 4.213,83 kr., at "Vi gør opmærksom, på at dækningen, først træder i kraft, når hele beløbet er betalt". Klagerens indbetaling på 1.200 kr. oversteg dog restancen på 464,21 kr., der blev beregnet, da indboforsikringen blev opgjort, hvorfor der var et overskydende beløb på 735,79 kr., som selskabet var berettiget til at modregne i klagerens restance for bilforsikring.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at hun telefonisk har indgået anden aftale med selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

20.

101964

Nævnet bemærker, at reglerne i §§ 12-14 i forsikringsaftaleloven om varslings af opsigelse i forbindelse med præmierestance ses at være overholdt med selskabets opkrævninger og betalingspåmindelser af 5/4 2023, 14/4 2023, 23/5 2023 og 16/6 2023.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet delvist har imødekommet klagerens krav, efter sagen er blevet indbragt for nævnet.



Hans-Jørgen Nymark Beck