

Ankenævnet for Forsikring

Den 23. april 2025 blev i sag nr. 102332:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har blandt andet en bilforsikring, en ulykkesforsikring for klagerens ene barn og forsikring for en crossmaskine. I klageskema af 25/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Punkt 1: Tryg Forsikring har det seneste år opkrævet 20 % højere præmie end aftalt, på min bilforsikring.

Punkt 2: TRYG har oprettet en forsikring til 7000.- årligt på [klagerens barn1] som ikke engang bor hjemme, og nægter tilsyneladende at slette den, selvom jeg har forsøgt at tale med TRYG i ca. 3 mdr., hvor de gang på gang siger at de vender tilbage, hvilket så endnu ikke er lykkedes dem.

3: Jeg har modtaget en opkrævning fra TRYG som de ikke har kunne redegøre for.

4: Pt. har Tryg opkrævet over 15.000.- for meget i præmie.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mine ønsker med denne klage:

1: At Tryg tilbagebetaler det der er opkrævet for meget, og den efterfølgende præmie bliver som aftalt.

2: At få annulleret forsikringen på [klagerens barn1].

3: At Tryg bliver pålagt at redegøre for deres opkrævninger.

4: At Tryg stopper policen på [klagerens barn1], Policenummer: ..., og tilbagebetaler det opkrævet siden policens start.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102332

5: At Tryg Forsikring bliver pålagt ikke at må provisionslønne deres telefonsælgere, da sælgerne belønnes for at agere amoralsk.

6: At bilskaden hvor jeg er blevet tilbudt at få den repareret med dele fra en skrothandler. Da forsikringspræmien er sat ud fra bilens nypris, forventes det også at den bliver lavet med nye dele og ikke et gammelt plaster."

Selskabet har den 6/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører, at klager er utilfreds med prisen på hans bilforsikring og med skadebehandlingen i forbindelse med skade på bilen sket den 26. februar 2024. Klager er ligeledes utilfreds med, at selskabet har oprettet en ulykkesforsikring til [klagerens barn1], som ikke bor hjemme, og som selskabet nu nægter at slette. Klager er også utilfreds med at have modtaget en opkrævning fra selskabet, som der ikke er redegjort for, og at selskabet skulle have opkrævet over 15.000 kr. for meget i præmie. Klager beder samtidig om, at selskabet bliver pålagt ikke at måtte have provisionslønnede telefonsælgere.

Selskabet skal beklage, hvis klager i ca. 3 måneder forgæves har forsøgt at få et svar angående ulykkesforsikringen omfattende [klagerens barn1].

Det skal oplyses, at klager den 26. januar 2022 sagde Ja til at modtage digitale dokumenter fra Tryg via tryg.dk – Min side. Brev sendt til klager angående digital post vedlægges som bilag 1. Det skal bemærkes, at klagers mailoplysninger senest er bekræftet den 28. januar 2024.

Det skal ligeledes oplyses, at det er et krav for månedlig betaling, at forsikringen er tilmeldt til betaling via Betalingsservice. Vores giroopkrævninger sendes via PostNord, men de uploades samtidig på Min side.

Klagers bilforsikring er omfattet af forsikringsbetingelser nr. 2203, ulykkesforsikringen omfattende [klagerens barn1] er omfattet af forsikringsbetingelser nr. 1610 og klagers forsikring på hans crossmaskine har været omfattet af forsikringsbetingelser nr. 97A1. De gældende betingelser vedlægges som bilag 2, bilag 3 og bilag 4.

Sagsfremstilling

Klager var i kontakt med selskabet den 26. januar 2022, hvor det blev aftalt, at der skulle tegnes forsikringer, herunder en børneforsikring som skulle omfatte [klagerens barn1], der på daværende tidspunkt var [under 18 år]. Der blev sendt et Aftalebrev til klager, som vedlægges som bilag 5.

Børneforsikring - Ungdomsulykke - policenummer: ...

Forsikringen trådte i kraft den 1. marts 2022. Den var oprettet med månedlig betaling og forsikringen blev tilmeldt til betaling via Betalingsservice. Der blev sendt et brev og en forsikringsaftale (police) til klager og der skulle betales 152,62 kr. for perioden 1.3.2022-1.4.2022.

Klager var i kontakt med selskabet den 3. marts 2022, hvor det blev aftalt at samtlige forsikringer skulle ændres til helårlig betaling, og at summen på børneforsikringen skulle ændres til 2.000.000 kr. Der blev sendt en e-mail til klager, hvoraf det fremgik, hvad der var aftalt og der blev i forbin-

Ankenævnet for Forsikring

3.

102332

delse med ændringen sendt et brev til samt en ny forsikringsaftale (police) på børneforsikringen. Mailen vedlægges som bilag 6. Brevet og den nye police som bilag 7.

Det skal bemærkes, at det ikke har været muligt at fremskaffe mailen der blev sendt til klager, hvorfor der er vedlagt et udskrift fra selskabets Kundesystem, hvorefter det fremgår hvad der er sendt til klager.

Der var endnu ikke betalt på forsikringen og efter ændring af summen, skulle der betales 1.598,96 kr. for perioden 1.3.2022-1.3.2023. Selskabet blev herefter ikke kontaktet af klager og den 11. april 2022 registrerede selskabet hans indbetaling på de 1.598,96 kr.

Da børneforsikringen pr. 1. marts 2023 skulle ændres til en Ungdomsulykke, blev der den 13. februar 2023 sendt et brev og en ny forsikringsaftale (police) til klager. Der skulle herefter betales 6.885,31 kr. for perioden 1.3.2023-1.3.2024. Klager kontaktede ikke selskabet i forbindelse med den nye police, og den 9. marts 2023 blev der registreret indbetaling på 6.885,31 kr. på forsikringen. Brevet og policen vedlægges som bilag 8.

Den 18. november 2023 blev der sendt et brev til klager vedrørende nye priser på hans forsikringer herunder på ulykkesforsikringen omfattende [klagerens barn1], som ville blive ændret pr. 1. marts 2024. Brevet vedlægges som bilag 9.

Selskabet blev herefter ikke kontaktet af klager angående forsikringen og den nye pris. Den 12. februar 2024 blev der givet besked til Betalingsservice om betaling på 7.451,07 kr. for perioden 1.3.2024-1.3.2025 og den 19. marts 2024 registrerede vi indbetalingen på det opkrævede beløb.

Klager var i dialog med selskabet den 16. august 2024, da han ikke kunne forstå at ulykkesforsikring var blevet trukket, da han tidligere havde bedt om at få den lukket ned. Sagen blev undersøgt og der blev vendt tilbage til klager den samme dag, hvor der blev sendt en mail med information om, at det ikke fremgik at forsikringen var opsagt tidligere, og at den kunne lukkes ned pr. 1. oktober 2024. Mailen vedlægges som bilag 10.

Den 25. september 2024 sendte klager en besked til selskabet, som blandt andet omhandlede ulykkesforsikringen omfattende [klagerens barn1]. Det fremgik af beskeden, at klager havde efterspurgt en forklaring på hvorfor der var oprettet en ungdomsforsikring til over 7.000 kr., når [klagerens barn1] ikke havde boet hos klager i flere år. Kopi af klager besked vedlægges som bilag 11.

Den 2. oktober 2024 klagede klager til Ankenævnet.

Den 4. oktober 2024 svarede klager på mailen af 16. august 2024 angående opsigelse af ungdomsforsikringen. Klager ønskede at forsikringen skulle lukkes omgående, da det ikke var meningen at den skulle fortsætte, da [klagerens barn1] var voksen. Mailen vedlægges som bilag 12. På baggrund af klagers mail blev forsikringen noteret til ophør pr. 1. december 2024.

Crossmaskine – policenummer: ...

Klager var i kontakt med selskabet den 1. april 2022 angående forsikring på en crossmaskine. Det blev efterfølgende aftalt, at der skulle oprettes en forsikring med i kraft den 29. april 2022. Der blev sendt en forsikringsaftale (police) til klager og en giroopkrævning på 4.225,05 kr. for perioden

29.4.2022-1.4.2023. Selskabet registrerede klagers indbetaling den 2. juni 2022. Policen vedlægges som bilag 13.

Den 14. marts 2023 blev der sendt en fornyelse til klager på 4.675,96 kr. for perioden 1.4.2023-1.4.2024. Forsikringen blev ikke betalt, og den 6. juli 2023 blev der sendt en påmindelse til klager, hvoraf det fremgik at forsikringen ville ophøre pr. 8. august 2023, hvis den ikke blev betalt. Selskabet blev ikke kontaktet af klager og forsikringen blev ikke betalt. Den 2. august 2023 blev der sendt endnu en påmindelse, hvoraf det fremgik, at forsikringen ville ophøre pr. 8. august 2023, hvis den ikke blev betalt. Der var pålagt et gebyr på 100 kr. på hver påmindelse.

Den 31. august 2023 blev der registreret en indbetaling på forsikringen på 4.775,96 kr., hvorfor forsikringen var i kraft igen og betalt frem til den 1. april 2024. Det skal bemærkes, at der var et udestående på 100 kr., som ville blive opkrævet ved næste fornyelse eller som ville blive indregnet ved en eventuel ændring.

Den 9. marts 2024 blev der sendt en fornyelse til klager på 4.921,54 kr. for perioden 1.4.2024-1.4.2025. Opkrævningen var inkl. de manglende 100 kr. som nævnt ovenfor. Forsikringen blev ikke betalt og den 17. april 2024 blev der sendt en påmindelse, hvoraf det fremgik at forsikringen ville ophøre pr. 22. maj 2024, hvis den ikke blev betalt. Da forsikringen ikke blev betalt, blev der fremsendt endnu en påmindelse den 13. maj 2024. Der var pålagt et gebyr på 100 kr. på hver påmindelse.

Den 25. maj 2024 blev der sendt et brev til klager, hvoraf det fremgik at forsikringen var stoppet pr. 22. maj 2024, da den ikke var blevet betalt. Kopi af brevet vedlægges som bilag 14.

Selskabet blev herefter ikke kontaktet af klager angående forsikringen og den blev ikke betalt. Den 28. august 2024 blev forsikringen gjort op pr. 22. maj 2024, og der blev sendt en ny opkrævning på 1.115,87 kr. for perioden 1.4.2024-22.5.2024. Det fremgik af opkrævningen, at beløbet skulle betales inden 10 dage, ellers ville kravet blive overgivet til retslig inkasso. Kopi af opkrævningen vedlægges som bilag 15.

Den 23. september 2024 blev sagen overdraget til inkasso, da forsikringen ikke var blevet betalt.

Bilforsikring – policenummer: ...

Klagers bil, [bil1], blev indregistreret hos SKAT den 1. september 2023, og forsikret i selskabet. Bilen var registreret med [klagerens barn1] som ejer og klager som bruger.

Klager var i kontakt med selskabets medarbejder den 5. september 2023, hvor der blev beregnet en pris på en forsikring på den nye bil. Klager var meget utilfreds med prisen, og ville finde et andet selskab, hvis der ikke kunne gøres noget ved denne. Senere den samme dag var klager i dialog med en anden medarbejder angående forsikring på bilen, og i den forbindelse blev klager informeret om, at prisen på bilforsikringen muligvis ville blive beregnet ud fra at [klagerens barn1] stod som ejer af bilen medmindre der var en forklaring på dette. Klager mente ikke, at det var noget selskabet skulle vide, og angav i den forbindelse, at han mente at medarbejderen prøvede at snyde ham. Der blev ikke indgået nogen aftale med klager.

Den 12. september 2023 var klager i kontakt med selskabet igen. Det blev aftalt, at der skulle tegnes en bilforsikring på hans [bil1] omfattende ansvar, kasko med en selvrisiko på 3.500 kr. samt

diverse tilvalgsdækninger og med udgangspunkt i en årlig kørsel på max 10.000 km. Klager fik først en forsikring med en årlig præmie på 12.533 kr., men det blev ændret den 13. september 2023 til en årlig pris på 10.810 kr., da klager havde fået denne pris tilbudt i hans dialog med selskabet den 12. september 2023. Det blev aftalt, at bilforsikringen skulle betales pr. måned, hvorfor den blev tilmeldt til betaling via Betalingsservice. Der blev sendt et brev og en forsikringsaftale (police) til klager og der skulle betales 1.881,75 kr. for perioden 1.9.2023 - den 1. november 2023. Kopi af policen for bilforsikringen vedlægges som bilag 16.

Den 7. oktober 2023 blev der givet besked til Betalingsservice om fornyelse på 907,39 kr. for perioden 1.11.2023-1.12.2023. Da der endnu ikke var betalt på forsikringen jævnfør ovenstående, var den samlede opkrævning på 2.789,14 kr. Den 11. oktober 2023 registrerede selskabet en betaling på 1.881,75 kr., hvorfor der var et udestående på 907,39 kr. Den 9. november 2023 registrerede selskabet klagers indbetaling på 907,39 kr. og bilforsikringen var herefter betalt frem til den 1. december 2023.

Klager henvendte sig ikke angående bilforsikringen og den blev herefter betalt i december 2023, januar 2024, februar 2024 og i marts 2024, hvor der blev betalt frem til den 1. april 2024. Der blev herefter opkrævet 934,65 kr. for perioden 1.4.2024-1.5.2024.

Klager skrev til selskabet den 4. april 2024, hvor han bl.a. bad om at få ændret kørselsbehovet for [bil1] til fri kilometer. Bilforsikringen blev herefter ændret til en årlig kørsel på max 20.000 km. Det fremgår ikke af sagen, hvorfor forsikringen ikke blev ændret til fri kilometer, men den 10. april 2023 blev forsikringen ændret til fri kilometer som klager havde bedt om. Der blev i forbindelse med de to ændringer sendt breve og nye forsikringsaftaler (policer) til klager. Kopi af klagers besked til selskabet vedlægges som bilag 17 og de to breve + policer vedlægges som bilag 18 og bilag 19.

Der skulle i forbindelse med ændringen af det årlige kørselsbehov betales 465,85 kr. frem til den 1. maj 2024. Da opkrævningen for perioden 1.4.2024-1.5.2024 jævnfør ovenstående endnu ikke var registreret på bilforsikringen, var den samlede opkrævning på 1.400,50 kr.

Senere den 10. april 2024 blev klagers indbetaling på 934,65 kr. for perioden 1.4.2024-1.5.2024 registrerede på forsikringen, og der manglede herefter at blive betalt 465,85 kr. Den 13. april 2024 skulle der opkræves 1.536,49 kr. i præmie på bilforsikringen for perioden 1.5.2024-1.6.2024. Da klager endnu ikke havde betalt de 465,85 kr. var den samlede opkrævning på 2.002,84 kr., som ville blive opkrævet via Betalingsservice.

Klager var i kontakt med en rådgiver den 15. april 2024 angående en anden bil, og i den forbindelse blev det oplyst, at [klagerens barn1] var på som ejer, da klager ikke måtte eje noget. Den 26. april 2024 talte klager med en rådgiver igen og der blev lavet et notat om, at klager var registreret i RKI og ikke måtte eje noget samt at '[bil 1] laves mandag (skade anmeldt til tryk) og sættes til salg efterfølgende'. Det skal bemærkes, at der på daværende tidspunkt kun var anmeldt en skade på klagers [bil1] sket den 26. februar 2024. Den 1. maj 2024 blev der anlagt en glasskade på klagers bilforsikring omfattende hans [bil1] sket den 1. maj 2024.

Bilforsikringen blev ikke betalt og den 10. maj 2024 fik selskabet meddelelse om at Betalingsservice var afvist, og der blev derfor sendt en giroopkrævning til klager på de 2.002,84 kr. Den 14. maj 2024 blev der sendt en ny giroopkrævning på 3.578,33 kr., da der nu også blev opkrævet

præmie for perioden 1.6.2024-1.7.2024 + det tidligere udestående, som ikke var betalt. Den nye opkrævning erstattede den tidligere fremsendte.

Den 21. maj 2024 sendte selskabets medarbejder en e-mail til klager omhandlende [bil1] og en anden bil, som klager havde købt. Kopi af mailen vedlægges som bilag 20. Selskabet hørte herefter ikke fra klager.

Den 11. juni 2024 blev der sendt en ny opkrævning til klager på bilforsikringen på 5.153,82 kr., hvilket var 1.575,49 kr. for perioden 1.7.2024-1.8.2024 samt det tidligere udestående, som ikke var betalt. Der blev den 16. juli 2024 sendt en ny opkrævning til klager på bilforsikringen på 6.729,31 kr., som var 1.575,49 kr. for perioden 1.8.2024-1.9.2024 samt det tidligere opkrævede beløb.

Klager kontaktede selskabet den 16. august 2024, hvor han oplyste, at han havde aftalt med en kollega, at den årlig kørsel skulle ændres til 20.000 km., da han ikke kørte mere end 100 km. om ugen. Den årlige kørsel blev ændret og samtidig blev forsikringen igen tilmeldt til betaling via Betalingsservice samt ændret til månedlig betaling. Klager fik i forbindelse med ændringen et brev og en ny forsikringsaftale (police), og der var nu en skyldig præmiebetaling på 7.595 kr., som var opkrævning frem til den 1. oktober 2024. Brevet og den nye police vedlægges som bilag 21.

Den 30. august 2024 var klager i dialog med selskabet angående bilforsikringen, og der blev efterfølgende sendt en mail til ham, hvoraf det fremgik, at prisen på forsikringen var korrekt ud fra de foreliggende oplysninger. Klager blev bedt om at vende tilbage med tilbud eller noget dokumentation for en årlig præmie på 8.000 kr. Mailen vedlægges som bilag 22.

Den 7. september 2024 skulle fornyelsen på 1.072,95 kr. for perioden 1.10.2024-1.11.2024 opkræves. Der blev givet besked til Betalingsservice om en samlet opkrævning på 8.667,95 kr., da tidligere opkrævninger ikke var betalt.

Klager skrev til selskabet den 25. september 2024 og bad om, at hans forsikringer skulle blive bragt i orden. Klager nævnte en sag der var sendt til inkasso, en ungdomsulykke omfattende [klagerens barn1] er samt for meget opkrævet præmie på klagers bilforsikring. Det fremgik ikke af klagers besked, hvorfor han mente, at der var opkrævet for meget på bilforsikringen. Klagers besked er tidligere vedlagt som bilag 11.

Klager indbragte herefter sagen for Ankenævnet.

Den 12. oktober 2024 skulle fornyelsen på 1.072,95 kr. for perioden 1.11.2024-1.12.2024 opkræves og der blev givet besked til Betalingsservice om en samlet opkrævning på 9.740,90 kr., da tidligere opkrævninger ikke var betalt.

Bil – [bil1] - skadedato 26. februar 2024

Den 11. marts 2024 blev der anmeldt en skade sket den 26. februar 2024. Klager havde påkørt en postkasse, hvorved der var sket skade på venstre bagparti.

Det fremgår ikke, at der er drøftet reparation af bilen med klager.

Det skal bemærkes, at klager har indgået en aftale med selskabet, hvor det fremgår af de gældende betingelser under punkt 9.2 – Genlevering – at selskabet har ret til at erstatte reservedele med tilsvarende nyt eller brugt, som i al væsentlighed svarer til det beskadigede.

Betalingsservice

Betalingsservice sender en Betalingsoversigt til kontoindehaveren, så man har mulighed for at se, hvilke betalinger der vil ske fra den pågældende konto den efterfølgende måned.

Det er kontoindehaveren som har ansvaret for at tjekke, at alle betalingsaftaler er som de skal være. Man kan frem til den 7. i hver måned stoppe en betaling, så den ikke bliver trukket fra ens konto.

Selskabets vurdering

Klager har i klageskemaet til nævnet anført, at han gerne vil have, at selskabet tilbagebetaler det, der er opkrævet for meget, og at den efterfølgende præmie bliver som aftalt. Det skal oplyses, at klager ikke har redegjort for eller dokumenteret, hvornår selskabet har opkrævet de 15.000 kr. for meget i præmie, eller hvad det er for en aftalt præmie, der henvises til. Klager ønsker ligeledes, at ungdomsforsikringen bliver annulleret, og at den opkrævede præmie siden forsikringens start bliver tilbagebetalt.

Børneforsikringen trådte i kraft den 1. marts 2022 og blev oprettet med den pris, der var aftalt med klager, og som var oplyst i Aftalebrevet (bilag 5). Den 3. marts 2022 blev invaliditetssummen ændret fra 1.000.000 kr. til 2.000.000 kr., hvilket bevirkede at prisen på forsikringen steg. Klagede betalte herefter den opkrævede præmie.

Det fremgår af de gældende betingelser, punkt 1.4 - Hvornår gælder forsikringen – at: *'Forsikringen dækker indtil barnet er fyldt 18 år, og fortsætter automatisk som Personforsikring Ung, indtil barnet fylder 25 år'.*

Den 1. marts 2023 blev forsikringen ændret til en ungdomsulykke, da [klagerens barn1] den ... var fyldt 18 år. Det skal bemærkes, at klager i marts måned 2022 var orienteret om denne ændring (bilag 6). Der blev jævnfør ovenstående sendt en ny forsikringsaftale (police) til klager og en opkrævning på 6.885,31 kr. Selskabet blev ikke kontaktet af klager og forsikringen blev efterfølgende betalt. Selskabet må derfor gå ud fra, at klagede havde accepteret den nye forsikring og prisen på denne.

Klager blev den 18. november 2023 varslet ny pris på ulykkesforsikringen pr. 1. marts 2024. Der blev sendt opkrævning til Betalingsservice den 12. februar 2024 og den 19. marts 2024 blev forsikringen betalt.

Den 16. august 2024 kontaktede klager selskabet, da han mente at ulykkesforsikringen skulle have være sagt op tidligere. Det fremgår ikke, at ulykkesforsikringen tidligere var sagt op. Klager fik oplyst, at den kunne opsiges pr. 1. oktober 2024. Da klager først vendte tilbage den 4. oktober 2024 med hensyn til opsigelse af forsikringen, blev det meddelt ham, at nu kunne den opsiges pr. 1. december 2024. I henhold til de gældende betingelser, side 20 – Mulighed for at opsiges – kan forsikringen opsiges med 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. Klager har derfor fået oplyst opsigelsesdato den 1. oktober 2024 og den 1. december 2024. Det skal bemærkes, at ulykkesforsikringen fortsat er gældende selvom [klagerens barn1] ikke længere bor hjemme.

Bilforsikringen trådte i kraft den 1. september 2023 og med den præmie, som var aftalt med klager den 12. september 2023. Det skal oplyses, at prisen på forsikringen blandt andet beregnes ud fra hvem der er bruger af bilen, og ud fra hvor mange kilometer, der bliver kørt om året. Det skal bemærkes, at prisen på forsikringen ikke er beregnet ud fra, at [klagerens barn1], der er registreret som ejer af bilen hos SKAT, også er bruger af bilen. Det skyldes, at selskabet har fået oplyst, at [klagerens barn1] står som ejer, da klager ikke må eje noget.

Da den årlige kørsel blev ændret til max 20.000 km. den 4. april 2024 og herefter til fri kilometer den 10. april 2024 steg forsikringens pris og der skulle betales 465,85 kr. frem til den 1. maj 2024. Beløbet blev ikke betalt, hvorfor det blev opkrævet ved fornyelsen i maj, juni, juli og august 2024.

Forsikringen blev fortsat ikke betalt og den 23. august 2024 blev den årlige kørsel ændret til max 20.000 km., og der blev sendt en ny opkrævning. Klager var herefter i kontakt med selskabet den 30. august 2024, hvor han blev bedt om at vende tilbage med information om den årlige præmie på de 8.000 kr. Klager vendte tilbage den 25. september 2024, hvor han oplyste at selskabet skyldte ham 15.000 kr., men han redegjorde ikke for prisen på bilforsikringen.

Klager fik oprettet en forsikring på en crossmaskine, som trådte i kraft den 29. april 2022. Forsikringen blev betalt i juni 2022 og i august 2023, men klager betalte ikke fornyelsen for perioden 1.4.2024 – 1.4.2024. Der blev sendt påmindelser til klager med information om betaling samt ophørt og den 22. maj 2024 ophørte forsikringen grundet manglende betaling. Forsikringen blev gjort op i august 2024, og klager fik en ny opkrævning med information om inkasso. Sagen blev efterfølgende sendt til inkasso, da den fortsat ikke blev betalt.

Sammenfatning

På baggrund af de foreliggende oplysninger mener selskabet ikke, at der er opkrævet for meget i præmie, og at der forekommer forkerte priser på de omhandlende forsikringer.

Klager har haft en ulykkesforsikring omfattende [klagerens barn1] fra den 1. marts 2022, og først den 16. august 2024 er selskabet blevet bekendt med, at han ikke længere ønskede forsikringen. Selskabet kan derfor ikke imødekomme klager i forhold til at tilbagebetale præmie tilbage fra forsikringens start.

Selskabet vil gerne imødekomme klager og slette forsikringen pr. 1. oktober 2024, og derved tilbagebetale præmie for perioden 1.10.2024-1.3.2025. Hvis klager vil acceptere denne løsning, skal vi bede ham vende tilbage med en accept herpå.

Klagers bilforsikring blev oprettet med den aftalte pris. Det årlige kørselsbehov er i følge aftale med klager blevet ændret nogle gange, hvorved prisen på forsikringen også har ændret sig. Det har fremgået af de fremsendte forsikringsaftaler (policer), at prisen på forsikringen beregnes ud fra det årlige kørselsbehov.

Det fremgår ikke, at der er opkrævet for meget i præmie ud fra de aftaler, som er indgået med klager og der skyldes på nuværende tidspunkt 9.740,90 kr. frem til den 1. december 2024.

Selskabet har ikke yderligere kommentarer til skadesagen på klagers bil sket den 26. februar 2024, da det ikke fremgår, at der er talt om reparation med klager. Selskabet skal dog bemærke, at i

Ankenævnet for Forsikring

9.

102332

henhold til betingelserne for bilforsikringen er selskabet berettiget til at reparere med brugte dele.

Selskabet fastholder, at der skyldes præmiebetaling på klagers forsikring omfattende hans crossmaskine for perioden 1.4.2024-22.5.2024. Selskabet er indstillet på at trække sagen fra inkasso, hvis klager vil indbetale 1.115,87 kr. senest den 1. december 2024. Hvis klager vil acceptere denne løsning, skal selskabet bede ham vende tilbage med en accept herpå. Det skal oplyses, at inkassosagen nu er sat i bero grundet klagers henvendelse til Ankenævnet.

Selskabet skal bemærke, at for så vidt angår klagerens anbringende om selskabets sælgere er provisionslønnede, at det ikke er muligt at udtale sig om konkrete aflønningsmodeller af selskabets medarbejdere, ligesom det ligger uden for nævnets kompetence at tage stilling hertil.

Selskabet vil derfor ikke kommentere yderligere herpå."

Klageren har i brev af 25/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg var mundtligt blevet lovet at min bil ville koste 8800 kr. Derfor ringede jeg ugentligt til Tryg fra juli til oktober, og blev hver gang lovet et svar hurtigt. Den 11. oktober får jeg en mail om at det desværre ikke kan udleveres telefonoptagelser. Det er eneste bevis på aftalen. Desuden ringede en mand fra Tryg og sagde at [klagerens barn1's] børneforsikring ikke længere kunne fortsætte når hun fyldte 20, og vi aftalte at forsikringen skulle ophøre, da hun allerede er forsikret et andet sted. Jeg opdager senere at forsikringen ikke er opsagt, men derimod steget til 1700 kr. Igen kan dette dokumenteres ved telefon optagelser som jeg ikke må få udleveret. Jeg beklager at jeg ikke har svaret rettidigt, da jeg efter et styrt på min motorcross motorcykel har svært ved eksekutive opgaver som at håndtere sager som denne. Det er også derfor jeg i månedsvis prøvede at tale med Tryg telefonisk. Jeg kunne først oprette denne sag, da jeg af kommunen nu har fået en bostøtte grundet min mistanke hjerneskade."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget policen af 3/3 2022 for børneforsikringen og policen af 13/2 2023 for ungdomsulykkesforsikringen. Nævnet har videre modtaget kopi af selskabets opkrævning på 1.015,87 kr. for crossmaskinen for perioden 1/4 2024 til 22/5 2024 samt et gebyr på 100 kr. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår bl.a. af selskabets aftalebrev af 27/1 2022:

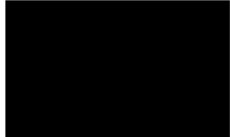
"Inden du besluttede dig for at købe de viste forsikringer, var du igennem en afdækning af dine forsikringsbehov og forventninger til dækning. Det skete enten via de spørgsmål, du blev stillet ved selvbetjening på vores hjemmeside eller under din samtale med en af vores rådgivere.

Her kan du se, hvad vi har aftalt:

Ankenævnet for Forsikring

10.

102332

Forsikring	Gælder fra	Årlig pris	Indeksår	Policenr.
Indbo	01.03.2022	1.936,00 kr.	2022	
Årsrejse	01.06.2022	495,00 kr.	2022	
Person	01.03.2022	5.013,00 kr.	2022	
Børne	01.03.2022	1.279,00 kr.	2022	
Børne	01.03.2022	1.050,00 kr.	2022	

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

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

Det fremgår bl.a. af udskift fra selskabets kundesystem af 3/3 2022:

"Jeg har som lovet, rettet betalingerne til årlig betaling på samtlige forsikringer.

Børneulykkesforsikringerne er rettet til sum på 2.000.000 kr. pr. barn for hvad der svarer til 30 kr. mere om måneden, og der er påført Straksskadedækning på [klagerens barn2's] børneulykkesforsikring.

[Klagerens barn1's] børneulykkesforsikring overgår som sagt til voksenulykke, dog først om et år 01.03.2023, her er hun noteret som studerende."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev vedrørende ændring af børneforsikringen af 3/3 2022:

"Ændring af Børneforsikring

Din Børneforsikring er blevet ændret med følgende:

Forsikringssum fra 1.000.000 til 2.000.000

Sum ved død fra 0 til 50.000

Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police)."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev vedrørende ændring af børneforsikringen af 13/2 2023:

"Din Ulykkesforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi dig en ny forsikringsaftale (police)."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev af 12/9 2023:

"Her er den nye forsikringsaftale (police) for din bilforsikring

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fx skader, er rigtige.

Du er dækket fra det aftalte tidspunkt, selvom betalingen først bliver trukket over betalingsservice måneden efter, forsikringen træder i kraft.

Betalingen på 12.572,21 kr. inkl. gebyrer og afgifter vil blive opkrævet via indbetalingskort."

Ankenævnet for Forsikring

11.

102332

Det fremgår bl.a. af selskabets brev 18/11 2023:

"Prisen på dine forsikringer afspejler vores udgifter til dækning af skader.

For at vi kan fortsætte med at tilbyde de samme dækninger, og du fortsat kan være sikret mod det uventede, hæver vi derfor nu prisen på dine forsikringer.

Det er kun prisen, der ændrer sig. Dine forsikringer er helt de samme, de fortsætter med de samme dækninger som hidtil.

Her kan du se de forsikringer, der stiger i pris, og hvornår priserne gælder fra:

Forsikring	Forsikringsaftale	Gl. pris pr. år	Ny pris pr. år	Gælder fra
Ny årsrejse Verden		783 kr.	1.172 kr.	01.02.2024
Indbo		2.341 kr.	2.630 kr.	01.03.2024
Personbil		4.186 kr.	4.764 kr.	01.01.2024
Personforsikring		6.365 kr.	7.516 kr.	01.03.2024
Ulykke		7.096 kr.	7.451 kr.	01.03.2024

Priserne er opgivet i 2024 priser og er inkl. afgifter, men uden opkrævningsgebyr.

Ønsker du ikke at fortsætte en forsikring på de nye vilkår, skal du give os besked inden den nye pris træder i kraft."

Det fremgår bl.a. af klagerens besked af 4/4 2024:

"Jeg ønsker at ændre 'kørselsbehovet' for [bil1] til fri kilometer. Forsikringen på [bil2] skal Tilføj ændring opsiges fra i morgen d. 5. apr. 2024, da den er solgt i bytte med en: [bil3]. [Bil3] skal jeg have et forsikringstilbud på, med samme dækning som jeg har på [bil2]."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev af 4/4 2024:

"Ændring af forsikringsaftalen (policen) for bilforsikring

Din bilforsikring er blevet ændret med følgende:

Max km pr. år fra 10.000 til 20.000

Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police)."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev af 10/4 2024:

"Ændring af forsikringsaftalen (policen) for bilforsikring

Din bilforsikring er blevet ændret med følgende:

Max km pr. år fra 20.000 til >45.000

Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police)."

Ankenævnet for Forsikring

12.

102332

Det fremgår bl.a. af policen for bilforsikringen af 10/4 2024:

"Forudsætninger Prisen er beregnet ud fra:

...

- at det maksimale kørselsbehov pr. år er >45.000 km"

Det fremgår bl.a. af selskabet brev af 21/5 2024:

"Som opfølgning på dine bilforsikringer kan jeg se at [bil1] stadig står indregistreret til dig og endnu ikke afmeldt/solgt. Samt [bil3] stadig står med [klagerens barn1] som bruger og ejer. Du skal inden d. 31/5-24 sørge for at få den omregistreret til [klagerens barn1] som ejer og dig selv som bruger. Hvis dette ikke gøres må jeg tvangsudstede policen i [klagerens barn1] til en anden pris end den der er oplyst til dig."

Det fremgår bl.a. af selskabets mail af 16/8 2024:

"Jeg har været inde og kigge på opkalds historikken, og kan ikke se du har snakket med os om at få lukket ulykke forsikringen på [klagerens barn1].

Vi kan lukke den ned hurtigst muligt til den 1/10-2024."

Det fremgår bl.a. af selskabet brev af 23/8 2024:

"Ændring af forsikringsaftalen (policen) for bilforsikring

Din bilforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police)."

Det fremgår bl.a. af policen for bilforsikringen af 23/8 2024:

"Forudsætninger Prisen er beregnet ud fra:

...

- at det maksimale kørselsbehov pr. år er 20.000 km"

Det fremgår bl.a. af selskabets mail af 30/8 2024:

"Jeg vil rigtig gerne hjælpe dig, men det eneste jeg har, der kommer tættest på de 8000 kr. årlig, er en månedsopkrævning på 888 kr. uden gebyr. Jeg har kigget alt igennem og alle tilbud, der tidligere har været, og jeg kan intet finde. Og så er din pris så steget her i april 2024, da din årlig km bliver hævet til 20.000. Så ud fra det ser alle dine opkrævninger helt rigtige ud.

Har du et eller andet tilbud eller noget på de 8000 kr. årlig, du oplyser?"

Det fremgår bl.a. af klagerens besked af 25/9 2024:

"Jeg forsøger igen at kontakte jer, naiv som jeg åbenbart er, i håb om at i denne gang tager jer sammen til at få styr på jeres lort. I snart 3 måneder har i sagt at i nok skal finde hoved og hale i de regninger i sender, og komme med en forklaring for hvorfor i opretter, en ungdomsforsikring til over 7000.- årligt til [klagerens barn1] der ikke har boet ved mig i flere år. Jeg har sågar talt med

jer i 2023, hvor jeg udtrykkeligt, klart og tydeligt sagde at hendes ungdoms forsikring selvfølgelig skal ophøre når hun er flyttet hjemmefra. Iøvrigt er det jo direkte sygt at i sender mig til inkasso samtidigt med at i skylder mig over 15000.- i form af overbetaling jævnfør, indgåede aftaler og en forsikring jeres 'provisions' lønnede snotthalpe har oprettet uden forudgående aftale. Som jeg har forklaret i de 3 mdr. jeg nu har prøvet at få jer til at udvise en bare tilnærmelsesvis, anstændig opførsel, har i opkrævet min 20% for meget på min bilforsikring det sidste år, og 7200.- for en forsikring som en af jeres ansatte uden min velsignelse har sat i værk, kun med et for øje; provision, provision og atter provision. hvis det ikke er at stjæle fra sine kunder hvad er så?"

Det fremgår bl.a. af klagerens mail af 4/10 2024:

"Ja forsikringen skal selvfølgelig lukkes omgående. Det har ikke været mening at den bare skal fortsætte i og med at [klagerens barn1] er voksen!"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne nr. 2203 for bilforsikringen:

"9.2 Hvordan beregnes erstatningen

Vi kan erstatte tabet/skaden enten ved

- Reparation af bilen.
- Genlevering.
- Udbetaling af kontanterstatning.

...

9.4 Genlevering

Vi har ret til at erstatte bilen, tilbehør, ekstraudstyr, reservedele og værktøj med tilsvarende nyt eller brugt, som i al væsentlighed svarer til det beskadigede. Afslår du vores tilbud om genlevering, erstattes skaden med det beløb, der svarer til den pris, vi skal betale for genstanden hos den leverandør, vi har anvist."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne nr. 1016 for ulykkesforsikringen:

"1.4 Hvornår gælder forsikringen

Forsikringens ikrafttrædelse

Forsikringen træder i kraft på den dato, som fremgår af forsikringsaftalen (policen).

Kommer du til skade efter, at forsikringen er trådt i kraft, dækker forsikringen med det samme.

For tilvalgsdækningerne Kritisk Sygdom, Sygdom og Sundhed gælder der særlige karenstider, se afsnit 3 og 4.

Forsikringens varighed

Forsikringen dækker indtil barnet er fyldt 18 år, og fortsætter automatisk som Personforsikring Ung, indtil barnet fylder 25 år."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

14.

102332

Klageren er utilfreds med præmien på bilforsikringen og skadebehandlingen i forbindelse med en skade på bilen den 26/2 2024. Klageren er videre utilfreds med, at selskabet har oprettet en ulykkesforsikring på klagerens ene barn (barn1), at selskabet har fremsendt en opkrævning, der ikke kan redegøres for, og at selskabet har opkrævet 15.000 kr. for meget i præmie. Klageren ønsker derudover, at selskabet bliver pålagt ikke at må provisionslønne telefonsælgere. Forholdene behandles særskilt i det følgende.

Bilforsikringen

Klageren tegnede med ikrafttrædelse den 1/9 2023 en bilforsikring med en årlig præmie på 10.810 kr. Klageren bad den 4/4 2024 om at få ændret kørselsbehovet fri kilometer. Bilforsikringen blev herefter ændret til en årlig kørsel på max 20.000 km, og den 10/4 2023 blev forsikringen ændret til fri kilometer. Præmien for bilforsikringen streg i forbindelse med ændringen af kørselsbehovet. Den 16/8 2024 blev kørselsbehovet igen ændret til 20.000 km om året.

Klageren ønsker tilbagebetaling af for meget opkrævet præmie for bilforsikringen. Klageren ønsker videre, at skaden på bilen bliver repareret med nye reservedele. Klageren har anført, at han mundtligt blev lovet en bilforsikring til 8.800 kr. årligt, og at selskabet det seneste år har opkrævet 20 % for meget i præmie. Klageren har anført, at selskabet ikke vil fremlægge telefonoptagelsen, der beviser den aftalte præmie.

Selskabet har bestridt, at der er opkrævet for meget i præmie. Selskabet har til nævnet redegjort for præmieopkrævningerne. Selskabet har anført, at der ikke er talt om reparation med klageren for så vidt angår skaden den 26/2 2024, men at selskabet i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 9.2 er berettiget til at reparere med brugte dele.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.4, at selskabet "har ret til at erstatte bilen, tilbehør, ekstraudstyr, reservedele og værktøj med tilsvarende nyt eller brugt, som i al væsentlighed svarer til det beskadigede. Afslår du vores tilbud om genlevering, erstattes skaden med det beløb, der svarer til den pris, vi skal betale for genstanden hos den leverandør, vi har anvist".

Ankenævnet for Forsikring

15.

102332

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets opkrævninger.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt bevis for, at selskabet har lovet en årlig præmie på 8.800 kr.

Nævnet kan på det foreliggende dårligt oplyste grundlag ikke tage stilling til udbedringen af skaden på klagerens bil, da selskabet har oplyst, at der ikke er talt om reparation med klageren, og da klageren ikke har fremlagt yderligere oplysninger om skaden på bilen. Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 9.4 har ret til at erstatte reservedele med tilsvarende nyt eller brugt, som i al væsentlighed svarer til det beskadigede.

Forsikringen for klagerens barn¹

Klageren tegnede med ikrafttrædelse den 1/3 2022 en børneforsikring med en årlig præmie på 1.279,00 kr. for barnet, der på daværende tidspunkt var umyndig. Den 3/3 2022 blev det aftalt, at summen på børneforsikringen skulle ændres til 2.000.000 kr. Selskabet meddelte den 3/3 2022, at præmien steg 30 kr. om måneden på grund af ændringen af summen, og at børneulykkesforsikring ville overgå til voksenulykkesforsikring den 1/3 2023. Den 13/2 2023 fremsendte selskabet en ny police på en ungdomsulykkesforsikring. Præmien for perioden 1/3 2023 til 1/3 2024 udgjorde 6.885,31 kr. Klageren kontaktede ikke selskabet i forbindelse med den nye police, og den 9/3 2023 blev indbetalingen registeret. Den 18/11 2023 blev klageren orienteret om nye priser på sine forsikringer, herunder ungdomsulykkesforsikring, som ville blive ændret pr. 1/3 2024. Selskabet blev herefter ikke kontaktet af klager angående forsikringen og den nye pris. Den 19/3 2024 registrerede selskabet indbetalingen. Klageren ønsker, at selskabet ophæver forsikringen og tilbagebetaler opkrævet præmie siden policens start.

Klageren har anført, at selskabet telefonisk oplyste, at børneforsikringen ikke kunne fortsætte, når barnet fyldte 20 år, at det derfor blev aftalt, at forsikringen skulle ophøre, men at selskabet

Ankenævnet for Forsikring

16.

102332

i stedet oprettede en ulykkesforsikring til 7.000 kr. årligt. Klageren har anført, at selskabet ikke vil fremlægge telefonoptagelsen, som beviser aftalen om ophør af forsikringen.

Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.4, at "forsikringen dækker indtil barnet er fyldt 18 år, og fortsætter automatisk som Personforsikring Ung, indtil barnet fylder 25 år". Selskabet har oplyst, at forsikringen den 1/3 2023 blev ændret til en "ungdomsulykke", og at der blev sendt en ny forsikringsaftale og en opkrævning på 6.885,31 kr. Selskabet har anført, at selskabet først den 16/8 2024 er blevet bekendt med, at han ikke længere ønsker forsikringen. Selskabet kan derfor ikke tilbagebetale præmie tilbage fra forsikringens start. Selskabet vil gerne slette forsikringen pr. 1/10 2024 og tilbagebetale præmie for perioden 1/10 2024 til 1/3 2025.

Det fremgår af policen dateret den 3/3 2022, at der er tale om en "børneforsikring".

Det fremgår af udskift fra selskabets kundesystem af 3/3 2022, at "børneulykkesforsikringerne er rettet til sum på 2.000.000 kr. pr. barn for hvad der svarer til 30 kr. mere om måneden, [Klagerens barn1's] børneulykkesforsikring overgår som sagt til voksenulykke, dog først om et år 01.03.2023, her er hun noteret som studerende".

Det fremgår af policen dateret den 13/2 2023, at der er tale om en "ungdomsulykke".

Det fremgår af selskabets brev 18/11 2023, at prisen på ulykkesforsikringen ændres til 7.096 kr.

Det fremgår af selskabets mail af 16/8 2024, at "jeg har været inde og kigge på opkalds historikken, og kan ikke se du har snakket med os om at få lukket ulykke forsikringen på [klagerens barn1]. Vi kan lukke den ned hurtigst muligt til den 1/10-2024".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.4, at "forsikringen dækker indtil barnet er fyldt 18 år, og fortsætter automatisk som Personforsikring Ung, indtil barnet fylder 25 år".

Ankenævnet for Forsikring

17.

102332

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at ophæve forsikringen med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet. Nævnet finder videre, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets opkrævninger.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.4, at forsikringen dækker, indtil barnet er fyldt 18 år, og at forsikringen automatisk fortsætter som "Personforsikring Ung".

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af udskift fra selskabets kundesystem af 3/3 2022, at selskabet har orienteret om, at børneulykkesforsikring overgår til voksenulykke den 1/3 2023.

Nævnet har derudover lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at forsikringen er blevet opsagt på et tidligere tidspunkt. Nævnet bemærker hertil, at selskabet har oplyst, at forsikringen kan slettes pr. 1/10 2024, og at selskabet i den forbindelse vil tilbagebetale præmie for perioden 1/10 2024 til 1/3 2025.

Crossmaskine

Klageren tegnede med ikrafttrædelse den 29/4 2022 forsikring på en crossmaskine. Klageren betalte ikke fornyelsen for perioden 1/4 2024 til 1/4 2025. Selskabet sendte påmindelser til klageren med information om betaling samt ophør. Den 22/5 2024 ophørte forsikringen på grund af manglende betaling. Forsikringen blev gjort op i august 2024, hvor klageren fik en ny opkrævning på 1.115,87 kr. med information om inkasso.

Klageren har anført, at han har modtaget en opkrævning på 1.115,87 kr., som selskabet ikke kan redegøre for.

Selskabet har anført, at klageren skylder præmiebetaling for perioden 1/4 2024 til 22/5 2024. Selskabet har oplyst, at "selskabet er indstillet på at trække sagen fra inkasso, hvis klager vil indbetale 1.115,87 kr. senest den 1. december 2024. Hvis klager vil acceptere denne løsning,

Ankenævnet for Forsikring

18.

102332

skal selskabet bede ham vende tilbage med en accept herpå. Det skal oplyses, at inkassosagen nu er sat i bero grundet klagers henvendelse til Ankenævnet".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabet opkrævning for perioden 1/4 2024 til 22/5 2024.

Præmie

Klageren ønsker tilbagebetaling af præmie, idet selskabet har opkrævet 15.000 kr. for meget i præmie.

Selskabet har afvist tilbagebetaling. Selskabet har anført, at klageren ikke har redegjort for eller dokumenteret, hvilken forsikringspræmie, der er tale om, og hvornår selskabet har opkrævet 15.000 kr. for meget i præmie.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret, at selskabet har opkrævet 15.000 kr. for meget i præmie.

Provisionslønnede telefonsælgere

Selskabet har ikke mulighed for at udtale sig om konkrete aflønningsmodeller af selskabets medarbejdere. Selskabet har anført, at forholdet falder udenfor nævnets kompetence.

Nævnet bemærker, at dette klagepunkt falder udenfor nævnets kompetence, idet klagepunktet ikke angår et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

102332

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

102332

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Jens Kruse Mikkelsen

formand