

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. september 2025 blev i sag nr. 102480:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Klagen vedrører bygningsforsikring. I klageskema af 25/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Urimelig stigning i husforsikring.

Denne klage vedrører ikke en erstatning - men at Tryg oversolgte bygningsforsikringen til mig. Forbrugerombudsmanden har bedt mig rette henvendelse til jer i sagen.

I 2021 købte jeg mit første hus, et ældre længehus på 70 m² i grundplan med carport og skur. Til at starte med, betalte jeg ca. 14.000 om året for min husforsikring. En gang om året lod de den stige med ca. 1.500 kroner. Stigningen varsles med en notifikationse-mail, som blot indeholder et link til deres egen besked-portal. Altså er det sjældent, man som forbruger besøger flere forskellige platforme for at læse post. (Bare se problematikken med Aula på børnenes skoler!)

Men pludselig i april 2023 stiger min forsikring med 10.000 kroner - dvs. jeg ender på lidt over 25.000 kroner om året ALENE på min husforsikring (mit hus er fortsat 70 m² i grundplan) - ydermere har de føjet et 56 m² udhus til policen. Selvom mit skur ligeledes er uændret på 16 m².

Deres prisstigninger har et indsigelsesvarsel på 30 dage - ellers fanger bordet. Jeg opdagede desværre for sent, at prisen var steget helt skørt, så jeg nåede ikke at opsige indenfor fristen.

Da jeg fik mit nye forsikringsselskab til at gennemgå mine priser, var de ved at ryge ned af stolen, da de så Trygs priser. Jeg har i dag fået min husforsikring til 9.000 kroner i det nye selskab. Altså en difference på 16.000 kroner.

...

Jeg har naturligvis gjort indsigelse overfor Tryg angående deres uhørte prisstigninger, men ligeledes måden, hvorpå det varsles. De vil ikke høre tale om en reduktion i prisen, selvom jeg har tilbudt at betale den oprindelige forsikringspris i afslutningsperioden, inden jeg gik over til det nye selskab.

Men de vil ikke høre tale om en reduktion eller et forlig.

Hvorfor sendes den slags vigtig information om væsentlige prisstigninger ikke til kundens E-Boks? Eller hvorfor ringer de ikke til kunden? De kan jo sagtens ringe, når de vil sælge mere!

Kan det virkelig passe, at forsikringsselskaberne er et rent cowboyland, når det kommer til prisstigninger?

Jeg mener, det er i strid med markedsføringsloven:

'Anvendelse af handelspraksis, som indskrænker forbrugerens evne til at træffe en informeret beslutning, hvorved forbrugeren træffer en transaktionsbeslutning, som ellers ikke ville være truffet.'

Grundet deres kommunikation, som ligger inde på deres egen portal, som kunderne sikkert sjældent besøger, når jeg ikke at blive orienteret om prisstigningen i tide til at opsig den.

Efter min opfattelse er en prisstigning i den størrelsesorden et nyt tilbud. Og dette ville jeg under ingen omstændigheder have accepteret eller givet samtykke til.

Nu forholder det sig sådan, at Tryg har begæret mit hus solgt på tvangsauktion pga. brandforsikringen, selvom jeg har tilbudt dem at betale den oprindelige forsikringspris.

Husforsikringen (minus brandforsikringen, som nu er sendt til tvangsinddrivelse) er også sendt til inkasso, trods mine indsigelser.

Jeg håber på, at Ankenævnet vil dømme i mit, forbrugerens favør, så forsikringsselskaberne behandler forbrugerne bedre - varsler tingene ordentligt i E-Boks eller pr. telefon - og så de ikke bare kan igangsætte store prisstigninger på forgodtbefindende.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker en annullering af kravet/husforsikringen, alternativt at jeg kan betale forsikringens oprindelige pris til selskabet."

Selskabet har den 28/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører, at klager er utilfreds med prisen på hendes husforsikring og med de prisstigninger, der er blevet varslet, samt den måde det er foregået på. Klager vil gerne have en annullering af kravet på forsikringen, alternativt betale den oprindelige pris til selskabet. Klager beder tillige Ankenævnet se på, at forsikringsselskaberne behandler deres kunder bedre, og i den forbindelse varsler en prisstigning ordentligt i e-Boks eller ved at ringe til dem.

Det skal oplyses, at klager den 5. april 2019 sagde Ja til at modtage digitale dokumenter fra Tryg via tryg.dk – Min side. Det skal bemærkes, at man som kunde i selskabet selv kan vælge, om man vil have dokumenter tilsendt pr. post, via tryg.dk – Min side eller via e-Boks.

Det skal ligeledes oplyses, at det er et krav for månedlig betaling, at forsikringen er tilmeldt til betaling via Betalingsservice. Hvis en betaling via Betalingsservice afvises, vil forsikringen automatisk blive ændret til helårlig betaling, og der vil blive sendt en giroopkrævning. Giroopkrævningerne sendes via PostNord, men de uploades samtidig på Min side.

Klagers husforsikring var omfattet af betingelser nr. 1809 og de vedlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klager var i kontakt med selskabet den 29. april 2021 angående en forsikring på sit hus. Det blev efterfølgende aftalt, at der skulle tegnes en husforsikring med ikrafttræden den 1. juni 2021.

Der blev sendt en mail til klager den 5. maj 2021 med information om, at der var en ny besked i hendes Indbakke på Min side – Brev om besigtigelse og et Aftalebrev. Mailen og de to breve vedlægges som **bilag 2, 3 og 4**.

Den aftalte pris på forsikringen var ud fra, at det var et bindingsværkshus med stråtag opført i år 1820, boligarealet var på 70 m², der var elvarme, og ud fra at husstanden bestod af 2 personer. Der var valgt dækningerne brand, storm m.m., rør og kabel, stikledning, glas og sanitet, insekt/svamp, rådskade, udvidet vand samt kosmetiske forskelle.

Huset blev besigtiget en 12. maj 2021, og der blev sendt en mail til klager, hvoraf det fremgik, at der var en ny besked i hendes Indbakke på Min side – Brev om totalbesigtigelse med forbehold.

Det fremgik af brevet, at selskabet ikke kunne tilbyde klager dækningerne insekt- og svamp samt råd. Det fremgik ligeledes af brevet, at hvis klager ikke kontaktede selskabet inden 14 dage, ville forsikringen træde i kraft med de nævnte forbehold. Brevet vedlægges som **bilag 5**.

Selskabet blev herefter ikke kontaktet af klager og den 11. juni 2021 blev der sendt et brev og en forsikringsaftale (police) på husforsikringen. Det fremgik af brevet, at det var vigtigt at klageren læste aftalen grundigt igennem, og at betalingen ville blive trukket via Betalingsservice.

Det fremgik af policen, at boligarealet var på 147 m² og ikke på 70 m², som den første pris var beregnet ud fra. Brevet og policen vedlægges som **bilag 6**.

Klager kontaktede ikke selskabet og den 9. juli 2021 registrerede selskabet klagers indbetaling på 14.382,80 kr. for perioden 1.6.2021 – 1.6.2022. Selskabet gik derfor ud fra, at forsikringen var i orden, og at den fremsendte police var korrekt.

Den 14. april 2022 blev der sendt et brev til klager med information om, at husforsikringen ville stige pr. 1. juni 2022 fra 14.638 kr. til 16.766 kr. Brev vedlægges som **bilag 7**. Den 9. maj 2022 blev der givet besked til Betalingsservice om fornyelsen på 16.775,04 kr. for perioden 1.6.2022 – 1.6.2023.

Den 1. juni 2022 skrev klager til selskabet via tryk.dk – Min side, at hun ønskede at betale alle sine forsikringer pr. måned. Selskabet svarede tilbage den 2. juni 2022, hvor det blev bekræftet, at forsikringerne var ændret. Besked fra klager og til klager vedlægges som **bilag 8**.

I forbindelse med ændringen af husforsikringen til månedlig betaling blev der den 3. juni 2022 sendt et brev og en ny forsikringsaftale (police) til klager, og hun blev opkrævet 1.532,60 kr. for perioden 1.6.2022 – 1.7.2022. Brevet og den nye police vedlægges som **bilag 9**.

Den 8. juni 2022 sendte klager besked til selskabet via tryg.dk – Min side, hvor hun gjorde opmærksom på, at hun var [profession], og at der var et udhus på 10 m² og en carport på ca. 10 m². Klager spurgte samtidig til, hvornår hun kunne forvente at få den allerede indbetalte årlige præmie retur. Klagers besked vedlægges som **bilag 10**.

Selskabet registrerede klagers indbetaling på 16.775,04 kr. den 9. juni 2023. Da der kun var en skyldig præmie på 1.532,60 kr. jævnfør ovenstående, blev der sendt 15.424,44 kr. retur til klagers NemKonto.

Den 11. juni 2022 rykkede klager selskabet for svar på hendes besked af 8. juni 2022. Selskabet sendte besked til klager den 22. juni 2022 med information om, at det nu fremgik, at klager var [profession], at der var givet besked til en taksator i forhold til besigtigelse af udhusene, og at der var en samlet merpris på klagers forsikringer. Den 22. juni 2022 blev der ligeledes sendt et brev til klager med hensyn til besigtigelse af udhus og carport. Selskabets svar til klager og brevet vedlægges som **bilag 11** og **bilag 12**.

Klager var fortsat i dialog med selskabet, da hun var utilfreds med prisstigningen og det fremgår, at sagen blev overdraget til en anden rådgiver, som skulle vurdere om der kunne tilbydes en anden pris. Den 28. juni 2022 blev der sendt brev til klager med information om, at der var forbehold på tagkonstruktionen på carporten i forhold til stormskade m.m., og hvis klager ikke vendte tilbage inden 14 dage, så ville forsikringen træde i kraft med de nævnet forbehold. Brevet vedlægges som **bilag 13**.

Selskabet var i kontakt med klager den 30. juni 2022, hvor den månedlige pris på husforsikringen blev ændret fra 2.170 kr. til 1.953 kr. uden afgifter og gebyrer. Der blev den 13. juli sendt et brev og en ny forsikringsaftale (police) til klager, og der skulle herefter betales 2.552,17 kr. fra den 30.6.2022 – 1.9.2022. Det skal bemærkes, at det samlede areal på garage/udhus efter besigtigelsen var sat til 56 m². Brevet og den nye police vedlægges som **bilag 14**.

Klage kontaktede herefter ikke selskabet og den 10. august 2022 blev klagers indbetaling på 2.552,17 kr. jævnfør ovenstående registreret. Selskabet gik derfor ud fra, at den nye police var i orden og at klager havde accepteret prisen.

Klager betalte herefter forsikringen hver måned uden at selskabet blev kontaktet.

Den 20. april 2023 blev der sendt en mail til klager med information om, at der var en ny besked i hendes Indbakke på Min side – Brev nye priser. Det fremgik af brevet, at prisen på klagers husforsikringen og indboforsikring ville stige pr. 1. juni 2023. Mailen vedlægges som **bilag 15** og brevet som **bilag 16**.

Selskabet blev ikke kontaktet af klager og den 9. juni 2023 registrerede vi klagers indbetaling på husforsikring for perioden 1.6.2023 – 1.7.2023. Klager betalte forsikringen de følgende måneder uden at selskabet blev kontaktet. Først den 1. november 2023 kontaktede klager selskabet, og det

er noteret, at klager var meget utilfreds med prisen, da hun havde fået et tilbud på ca. 9.000 kr. årligt med bedre dækninger.

Den 3. november 2023 modtog selskabet en opsigelse fra andet selskab, som bad om at overtage husforsikringen med forkortet opsigelsesvarsel pr. 1. december 2023. Opsigelsen blev anerkendt pr. 1. januar 2024, og der blev sendt besked herom til det nye selskab den 6. november 2023.

Klager henvendte sig til Kvalitetsafdelingen den 6. november 2023, hvor hun stillede spørgsmål til prisen på husforsikringen, og hvor hun bad om forslag til en løsning på sagen. Forsikringen blev gennemgået og den 8. november 2023 sendte selskabet svar til klager, hvor hun blev informeret om, at vi ikke kunne imødekomme hende i forhold til prisen, og at denne var korrekt beregnet ud fra de ønskede dækninger, selvrisiko m.m. Klager fik tillige oplyst, at der var sendt besked om pristigningerne, og at selskabet i den forbindelse ikke var blevet kontaktet i forhold til ønske om at opsiges husforsikringen. Klagers henvendelse og selskabets svar vedlægges som **bilag 17**.

Selskabet blev herefter ikke kontaktet af klager.

Den 9. november 2023 fik selskabet meddelelse om at Betalingsservice var afvist og der blev derfor sendt en giroopkrævning til klager på 16.580,28 kr. for perioden 1.11.2023 – 1.6.2024.

Den 12. december 2023 blev husforsikringen gjort op pr. 1. januar 2024, hvor den var opsagt af andet selskab og der blev sendt en ny giroopkrævning til klager på 6.374,37 kr. for perioden 1.11.2023 – 1.1.2024.

Da forsikringen ikke blev betalt, blev der den 25. januar 2024 sendt en påmindelse, hvor der blev henvist til den tidligere fremsendte opkrævning af 12. december 2023. Der blev sendt endnu en påmindelse den 19. februar 2024, hvoraf det fremgik at beløbet skulle betales inden 10 dage ellers ville selskabets krav blive overgivet til retslig inkasso. Der var et gebyr på 100 kr. på hver påmindelse.

Den 12. marts 2024 blev sagen overdraget til inkasso, da forsikringen fortsat ikke var betalt.

Den 30. oktober 2024 indbragte klager sagen for Ankenævnet.

Selskabet registrerede klagers indbetaling på 6.574,37 kr. på husforsikringen den 7. november 2024 og det fremgår, at inkassosagen herefter blev afsluttet.

Betaling via Betalingsservice

Betalingsservice sender en betalingsoversigt til kontoindehaveren, så man har mulighed for at se, hvilke betalinger der vil blive trukket fra den pågældende konto den kommende 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

Klagers husforsikring trådte i kraft den 1. juni 2021, og i den forbindelse blev der via tryg.dk – Min side sendt et brev og en police til klager. Selskabet blev ikke kontaktet i forhold til policen eller

opkrævningen, og den 9. juli 2021 blev klagers indbetaling for perioden 1.6.2021 – 1.6.2022 registreret. Selskabet har derfor gået ud fra, at policen og prisen var korrekt.

Den 1. juni 2022 bad klager om, at forsikringen blev ændret til månedlig betaling, og der blev herefter sendt en ny police. Klager vendte tilbage til selskabet den 8. juni 2022 med rettelser til forsikringen i forhold til, at hun var selvstændig, samt at hun havde et udhus og en garage, som også skulle forsikres. Klager var herefter i dialog med selskabet, da hun var utilfreds med prisen på forsikringen. Den 30. juni 2022 fik klager sat den månedlige pris ned, og den 13. juli 2022 blev der sendt en ny police, hvoraf det fremgik, at forsikringen var ændret på baggrund af klagers henvendelse til selskabet den 8. juni 2022.

Selskabet blev herefter ikke kontaktet af klager og den 10. august 2022 registrerede selskabet klagers indbetaling. Selskabet har derfor ikke haft nogen anledning til at tro, at forsikringen herunder prisen ikke var korrekt og som aftalt. Klager betalte herefter forsikringen hver måned uden at selskabet blev kontaktet desangående.

Den 20. april 2023 blev der givet besked til klager om ny pris på forsikringen pr. 1. juni 2023. Selskabet blev ikke kontaktet af klager og den 9. juni 2023 registrerede vi klagers indbetaling. Klager havde således accepteret den nye pris.

Husforsikringen blev de efterfølgende måneder betalt uden, at selskabet blev kontaktet. Først den 1. november 2023 kontaktede klager selskabet, hvor hun gav udtryk for sin utilfredshed med prisen og i den forbindelse oplyste, at hun havde fået et tilbud fra andet selskab, der var meget billigere med bedre dækninger.

Den 6. november 2023 klagede klager til selskabet og den 8. november 2023 fik klager svar herpå. Det fremgår ikke, at selskabet herefter er blevet kontaktet af klager i forhold til prisen og til betalingen frem til den 1. januar 2024, hvor husforsikringen ophørte.

Da forsikringen ikke blev betalt, blev sagen den 12. marts 2024 – som varslet på de fremsendte giroopkrævninger – overdraget til inkasso. Klager betalte den skyldige præmie efter hun havde indbragt sagen for Ankenævnet og inkassosagen blev afsluttet den 8. november 2024.

I klageskemaet til nævnet har klager stillet spørgsmål til, hvorfor selskabet ikke sender information om prisstigning via kundens e-Boks.

Da klager har valgt, at få digitale dokumenter via tryg.dk – Min side, sendes der ikke information til klager via e-Boks. Selskabet skal oplyse, at når der er kommet nye dokumenter på Min side, sendes der mail til kunden med information herom, hvilket selskabet også har gjort til klager i forbindelse med hendes husforsikring.

Klager nævner ligeledes i skemaet:

'Grundet deres kommunikation, som ligger inde på deres egen portal, som kunderne sjældent besøger, når jeg ikke bliver orienteret om prisstigningen i tide til at opsiges den.'

Klager har indgået en aftale med selskabet, hvor det fremgår af de gældende betingelser punkt 9. under afsnittet Ændring af betingelser og priser, at selskabet varsler ændringer af prisen senest 30

dage før forsikringsperioden udløber, og når forsikringen betales for en ny periode, accepterer kunden samtidig ændringen. Afsnittet i betingelserne vedlægges som **bilag 18**.

Forsikringsperioden på klagers husforsikring udløb den 1. juni. Selskabet har den 14. april 2022 sendt brev til klager om ny pris pr. 1. juni 2022, og den 20. april 2023 blev der sendt brev om ny pris pr. 1. juni 2023. Selskabet har således i henhold til de gældende betingelser informeret klager korrekt, og klager har haft mulighed for at opsige forsikringen inden ændringen trådte i kraft. Det faktum, at klager har valgt ikke at besøge Min side, når der er kommet nye dokumenter, kan ikke lastes selskabet. Det skal bemærkes, at klager har haft mulighed for at afvise betalingen via Beta-lingsservice, hvis hun ikke har villet betale den nye pris på forsikringen.

Selskabet skal i forbindelse med sagen henvise til kendelse nr. 81224, hvor Ankenævnet har behandlet en lignende sag angående varsling af præmiestigning og prisen på en forsikring. Kendelsen vedlægges som **bilag 19**.

Sammenfatning

På baggrund af de foreliggende oplysninger mener selskabet, at der ikke er opkrævet for meget i præmie på klagers husforsikring. Prisen er beregnet ud fra de oplysninger, der har fremgået af de fremsendte forsikringsaftaler (policer), og klager har betalt forsikringen efter der har været foretaget ændringer samt efter de varslede prisstigninger.

Selskabet må fastholde, at prisen på husforsikringen har været korrekt, og selskabet kan ikke imødekomme klager i forhold til at ændre i prisen eller at tilbagebetale den præmie, som hun har indbetalt til selskabet i forbindelse med inkassosagen. Selskabet må ligeledes fastholde, at klager er varslet korrekt i henhold til de gældende betingelser i forhold til ny pris på forsikringen pr. 1. juni 2022 og pr. 1. juni 2023.

Der har ikke været sendt dokumenter til klager via e-Boks, da hun har sagt Ja til at modtage dem via tryg.dk – Min side. Hvis klager havde bedt om at modtage post fra selskabet via e-Boks, var de nævnte varslinger sendt til hende den vej.

Vi kan som selskab ikke imødekomme klagers ønske om sende information til vores kunder via e-Boks, hvis de ikke har givet os besked herom. Selskabet må ligeledes meddele, at man ikke kan kontakte vores kunder pr. telefon, når der varsles prisstigninger, da det vil medføre en uforholdsmæssig stor administrativ byrde."

Sekretariatet bad i meddelelse af 8/3 2025 selskabet om at fremlægge dokumentation for, at klageren den 5/4 2019 sagde ja til at modtage digitale dokumenter fra selskabet. Selskabet fremlagde dokumentation den 3/4 2025.

Klageren har i meddelelse af 14/5 2025 bl.a. anført:

"Jeg har gennemgået min netbank for indbetalinger til Tryg specifikt vedrørende husforsikringen siden 2021, og her er det tydeligt, hvordan priserne fluktuerer (uden nogen synderlig grund) samt

at den 'bonus', Tryg tilbagebetaler mig som kunde, kommer i forbindelse med, at der på tilfældige måneder i løbet af året bliver trukket mellem 1.000,00 og 2.000,00 kroner mere end de opgjorte og aftalte priser jf. aftalebetingelserne.

Som så efterfølgende tilbagebetales som 'bonus' til kunden.

Det ses for eksempel i vedhæftede opgørelse i 2022, hvor der i august trækkes 2.515,00 kroner + 27,67 i skadeforsikringsafgift i modsætning til de ellers varslede 1.953,00 pr. måned. Herefter jeg i oktober modtager 1.421,40 kroner retur i 'bonus'.

I 2023 er den månedlige betaling for det meste 1.997,00 og 2.098,00, men så kommer der en stor afvigelse i september, hvor Tryg trækker 4.196,00 kroner fra mig, og i november modtager jeg 1.818,21 kroner retur i 'bonus'.

Det svarer til, at jeg får stjålet mit TV, og to måneder senere får tilbudt at købe det tilbage af tyveknighten med en rabat på 40% i forhold til nyanskaffelsesprisen.

Man kan af opgørelsen også se, at jeg det første forsikringsår i 2021 reelt betalte 19.162,55 kroner for min husforsikring.

I 2022 kan man se, jeg overgår fra årlig til månedlig betaling til Tryg. Så de starter med at trække 16.544,00 kr + det løse i form af afgifter. Efterfølgende får jeg returneret 15.242,44 kroner, så jeg stadig har betalt 1.523,10 for den pågældende måned.

Angående fogedsagen vedrørende brandforsikringen, som en integreret del af husforsikringen

Det er værd at bemærke, at undervejs i klagens forløb hos Tryg, kører de fuld gas på inkassosagen vedrørende brandforsikringen – på trods af mine indsigelser og min igangværende klage.

Prisen på brandforsikring er oprindeligt 6.374,37 kroner.

Da Tryg er vidende om, at de ikke kan presse en fogedsag igennem på den øvrige husforsikring, når der foreligger indsigelser mod kravet - i hvert fald ikke uden at det bliver til en stævning i en småsag under 50.000 kroner - vælger de i stedet at presse på med en begæring om tvangsauktion på mit hus med hjemmel i den ubetalte brandforsikring for at tvinge mig til at betale.

Jeg foreslår at jeg betaler den oprindelige pris på brandforsikringen, men Tryg fastholder, at de vil have betaling i henhold til fornyelse af præmien.

Dette medfører, at kravet mod mig fordobles til 12.958,04 kroner med diverse ekstra inddrivelsesomkostninger, herunder afværgelse af tvangsauktion.

Jeg har indbetalt de 12.958,04 kroner til Trygs advokat i oktober 2024.

Ændringen på mit udhus fra de BBR registrerede 10 m2 til forvandlingen på de 56 m2

I løbet af forsikringsperioden og de mange prisstigninger opdager jeg for sent, at Tryg har ændret størrelsen på mit udhus fra 10 m2 til 56 m2 – selvom registreringen på BBR hele tiden har været uændret på 10 m2.

Konklusion:

Jeg ønsker, at Tryg tilbagebetaler differencen på den oprindelige brandforsikringspræmie og det fordoblede beløb, som opstod ved fogedretssagen på trods af den igangværende klagesag.

Jeg ønsker også, at Tryg tilbagebetaler differencen på den oprindelige forsikringspris på kr. 14.382,80 og den tilfældige og ugrundede prisstigning i henholdsvis 2022 og 2023.

Tryg nævner, at jeg bare selv har kunnet orientere mig i deres egen portal om prisstigningerne og opsigelsesfristerne (de vejleder nemlig ikke deres kunder om, hvordan de kan modtage relevant info i E-boks, så man ikke skal tjekke 100 andre fora for at orientere sig om deres salamimetode ved prisstigninger.)

Men ved ændringer, der så markant forhøjer mine forsikringspriser, mener jeg, at der er tale om et nyt tilbud/ny forhandling jf. aftaleloven.

I Aftaleloven fremgår det af § 6, at et svar, der indeholder ændringer, indskrænkninger eller forbehold i forhold til det oprindelige tilbud, anses som et afslag kombineret med et nyt tilbud. Det betyder, at hvis en part ændrer vilkårene i en eksisterende aftale, betragtes det som en ny forhandling, hvor den anden part skal acceptere det nye tilbud, før der er en bindende aftale.

Jeg mener ikke, at en besked på en portal langt væk fra mig som kunde (udover Aula, privat mail, arbejdsmails, Eboks og alt det andet, almindelige borgere skal navigere i) er tilstrækkeligt, når der reelt er tale om en ny forhandling, som jeg aktivt skal acceptere, før aftalen er bindende.

Og så fastholder jeg i øvrigt, at jeg finder det dybt urimeligt, at et forsikringselskab uden hjemmel bare kan fordoble forsikringspriserne efter forgodtbefindende.

..."

Sekretariatet bad i meddelelser af 12/5 2025 og 10/6 2025 selskabet om at redegøre nærmere for præmieudregningerne. Selskabet har i meddelelse af 26/5 2025 bl.a. anført:

"Det oprindelige tilbud på forsikringen er beregnet en pris ud fra et beboelsesareal på 70 kvadratmeter.

Af BBR-meddelelsen fremgår det blandt andet, at det samlede bygningsareal udgør 70 kvadratmeter, samt at beboelse arealet udgør det samme. Desuden fremgår det, at der er tale om et plans ejendom.

På billede optaget i forbindelse med besigtigelsen den 6. maj 2021, kan det konstateres, at der almindelige vinduer på første sal af ejendommen. På billede fra rapport udarbejdet i juni 2022 kan det desuden konstateres, at der er en form for almindelige gardiner i vinduet. Billederne fremlægges som Bilag 21. Besigtigelsesrapporten fra juni 2022 fremlægges som Bilag 22.

Forskellen i tilbuddet og den opkrævede pris er således, at beboelsesarealet, der var oplyst til 70 Kvadratmeter, var på 147 Kvadratmeter."

Ankenævnet for Forsikring

10.

102480

Selskabet har i meddelelse af 4/7 2025 bl.a. anført:

"I selskabets brev af 18. april 2023, sagens Bilag 16, fremgår følgende under selve opgørelsen:

Priserne er opgivet i 2023 priser, og er inkl. afgifter, men uden opkrævningsgebyr.

Omregningen af præmien for 2022 beror på 2022 priser, og kan derfor ikke sammenlignes med 2023 priser.

Jeg håber at dette svar forklarer den forskel, som I påpeger."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 3/5 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Det handler om at være tryk

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

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

Her kan du se, hvad vi har aftalt:

Forsikring: Hus

Gælder fra: 01.06.2021

Årlig pris: 12.065,00 kr.

indeksår: 2021

Policenr. ...

Vi venter på de sidste oplysninger, så aftalen kan falde helt på plads.

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

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

Årlig pris

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

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

Ankenævnet for Forsikring

11.

102480

Af selskabets brev af 7/5 2021 fremgår bl.a.:

"Vi har vurderet dit hus, og kan oplyse, at din forsikring kan træde i kraft med følgende forbehold:

Forsikringen omfatter ikke skader som følge af insekt-, svampe og/eller rådangreb.

Forsikringen dækker ikke rådangreb.

Ønsker du at få uddybet forbeholdet, er du velkommen til at kontakte os på nedenstående telefonnummer inden otte dage.

Hører vi ikke fra dig inden 14 dage fra brevets dato, træder forsikringen i kraft med de nævnte forbehold."

Af police af 10/6 2021 fremgår bl.a.:

"[Profession] Nej

...

Forsikringssted

...

Huset:

...

Garage/udhus har et bebygget areal på 0 m2."

Af selskabets brev af 14/4 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"I øjeblikket oplever vi, at priserne på arbejdsudgifter til blandt andet mekanikere og håndværkere stiger sammen med prisen på materialer og reservedele. Det betyder, at vores udgifter til at udbedre skader for vores kunder er steget mere end den generelle prisudvikling.

For at vi kan fortsætte med at tilbyde de samme dækninger, og du fortsat kan være sikret mod det uventede, justerer vi nu prisen på din forsikring.

Det er kun prisen, der ændrer sig. Din forsikring er helt den samme, den fortsætter med de samme dækninger som hidtil.

Her kan du se den forsikring, der stiger i pris, og hvornår prisen gælder fra:

Forsikring	Forsikringsaftale	Gl. pris pr. år	Ny pris pr. år	Gælder fra
Husforsikring [adresse]	...	14.638	16.766	01.06.2022

Priserne er opgivet i 2022 priser og er inkl. afgifter, men uden opkrævningsgebyr.

Ankenævnet for Forsikring

12.

102480

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

Af selskabets brev af 2/6 2022 fremgår bl.a.:

"Ændring af hus

Din husforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (policy).

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 fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige."

Af klagerens e-mail af 8/6 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har anmodet om månedlig forsikringsbetaling i stedet for årlig - og har i den forbindelse gennemlæst forsikringsaftalen.

Der er 2 punkter, som ikke passer:

1) Jeg er [profession] og omsætter i gns. for [beløb] pr. år ex. moms.

2) Garage udhus: udhus er på 10 m² og carport er på ca. 10 m² også (dvs. 20 m² i alt) Disse bebyggelser var også til stede, da jeres assurandør besøgte ejendommen, da jeg købte den forrige sommer og skulle tegne forsikring hos jer."

Af selskabets e-mail af 22/6 2022 fremgår bl.a.:

"Kan se du har fået ændret til månedlig opkrævning som ønsket.

Jeg har derfor rettet således det fremgår at du er [profession].

Jeg beklager at assurandøren ikke har haft både dette og de ekstra kvm. noteret på policen ifm. besøget.

Kan se der automatisk gives besked til en taksator som vil tage ud og besigtige udhusene.

Derudover har jeg rettet din indboforsikring og personforsikring, således de også står korrekt med notering om [profession].

Du vil modtage opdaterede policer på det hele.

Det vil medføre en samlet merpris på dine forsikringer på 799 kr. månedligt, da statistikker desværre viser at ... har både flere og større skader end ...

Da det er en fejl fra vores side ifm. tegning, retter jeg det pr. dags dato og ikke tilbage pr. tegning."

Af selskabets brev af 22/6 2022 fremgår bl.a.:

"Vi bekræfter aftalen om husforsikring for dit hus.

Ankenævnet for Forsikring

13.

102480

Inden vi kan afgøre de endelige betingelser for din husforsikring, skal vi vurdere eller besigtige dit hus.

Er der udarbejdet en tilstandsrapport på dit hus inden for de seneste 2 år, skal du indsende denne til os - inden 5 hverdage. Herefter vil vi i de fleste tilfælde være i stand til at bekræfte de endelige betingelser over for dig i løbet af få dage.

Tilstandsrapporten indsendes til os på mailadressen ...

Du kan finde den nyeste tilstandsrapport på dit hus ved at gå ind på ...

Modtager vi ikke en tilstandsrapport fra dig eller kan vi ikke, på baggrund af den tilsendte tilstandsrapport, vurdere dit hus, vil der komme en taksator ud og kigge på dit hus.

Taksatoren vil som udgangspunkt besigtige dit hus udvendigt, derfor er det ikke nødvendigt, at du er hjemme når han kommer. Hvis han har brug for at besigtige huset indvendigt, vil han kontakte dig om det."

Af selskabets brev af 28/6 2022 fremgår bl.a.:

"Vi har vurderet dit hus, og kan oplyse, at din forsikring kan træde i kraft med følgende forbehold:

Forsikringen omfatter ikke skader som følge af insekt-, svampe og/ eller rådgangreb.

Forsikringen dækker ikke rådgangreb.

Stormskade m.m. dækker ikke:
tagkonstruktion på carportbygning på ca. 40 m2

Ønsker du at få uddybet forbeholdet, er du velkommen til at kontakte os på nedenstående telefonnummer inden otte dage.

Hører vi ikke fra dig inden 14 dage fra brevets dato, træder forsikringen i kraft med de nævnte forbehold.

Du har mulighed for at få fjernet klausuler

Hvis du har fået lavet forbedringer eller reparationer på dit hus, som har indflydelse på de klausuler, der er taget i besigtigelsesrapporten, er du velkommen til at kontakte os for en fornyet vurdering."

Af selskabets brev af 13/7 2022 fremgår bl.a.:

"Ændring af hus

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

Ankenævnet for Forsikring

14.

102480

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 fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige."

Af selskabets e-mail 20/4 2023 fremgår bl.a.:

"Se dine beskeder på Min side

Hej [klageren]

Du har fået ny besked i din indbakke på Min side:

- Prisen på din forsikring stiger
- Prisen på din forsikring stiger

Log ind og vælg fanen 'Indbakke'."

Ankenævnet for Forsikring

15.

102480

Af selskabets brev af 18/4 2023 fremgår bl.a.:

"Vi skriver til dig, da der igennem en periode har været høj inflation. Inflation påvirker vores udgifter til dækning af skader, og 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
Husforsikring [adresse]	...	24.299 kr.	25.498 kr.	01.06.2023
Indbo [adresse]	...	3.806 kr.	3.992 kr.	01.06.2023

Priserne er opgivet i 2023 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."

Af skærmpoint fra selskabets system fremgår bl.a.:

"Kunde – sagsstyrings-historik

...

Aktivitet: Digital status rettet

...

Dato: 05-03-2024 kl. 03.29.28

Felt:

Digital J/N

Primær kanal:

Ikke digital gebyr:

Før ændring:

J

via tryg.dk

N

Efter ændring:

Ikke taget stilling

N"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**9. Generelle bestemmelser**

...

Forsikringens varighed

Forsikringen gælder for et år ad gangen, medmindre andet fremgår af forsikringsaftalen (policen).

Den forlænges automatisk for yderligere et år, medmindre den opsiges inden.

...

Ændring af betingelser og priser

Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber.

Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.

Indeksregulering betragtes ikke som en ændring af prisen for forsikringen.

Mulighed for at opsig

Både du og vi kan opsig forsikringen skriftligt senest en måned før forsikringsperioden udløber.

Du kan vælge at opsig forsikringen med 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. Bruger du muligheden for at opsig med forkortet varsel, har vi ret til at opkræve et gebyr. Størrelsen på gebyret kan ses på [\[link\]](#). Både du og vi kan opsig forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 14 dage efter, at vi har erstattet eller afvist skaden."

Nævnet udtaler:

Klageren oprettede husforsikring pr. 1/6 2021 og har løbende betalt præmie via Betalingsservice. Præmie for perioden 1/6 2021 til 1/6 2022 var 14.382,80 kr. inkl. afgifter og gebyrer. Pr. 1/6 2022 steg den årlige præmie til 16.766 kr., og klageren skiftede til månedlig betaling. Den 8/6 2022 rettede klageren policens oplysninger om ejendommens størrelse og sit erhverv. Det fremgår af selskabets e-mail af 22/6 2022 til klageren, at dette medførte en samlet månedlig prisstigning på klagerens forsikringer på 799 kr. Det fremgår af selskabets e-mail af 8/11 2023 til klageren, at klagerens månedlige præmie den 30/6 2022 steg fra 1.433,60 kr. til 1.983,98 kr. Selskabet har for nævnet anført, at klagerens præmie den 30/6 2022 blev ændret fra 2.170 kr. til 1.953 kr. uden afgifter og gebyrer. Det fremgår af selskabets brev af 18/4 2023, at den årlige præmie for husforsikringen frem til 1/6 2023 var på 24.299 kr. Pr. 1/6 2023 steg den årlige præmie til 25.498 kr. Klageren sendte den 3/11 2023 opsigelse, afmeldte Betalingsservice og skiftede pr. 1/1 2024 til et andet forsikringsselskab. Den 12/3 2024 blev krav for skyldig præmie på 6.374,37 kr. for perioden 1/11.2023 til 1/1.2024 overdraget til inkasso. Den 25/10 2024 indbragte klageren sagen for nævnet. Den 7/11 2024 indbetalte klageren skyldig præmie, og inkassosagen blev afsluttet. Selskabet har afvist at ændre præmien eller tilbagebetale den præmie, klageren har indbetalt i forbindelse med inkassosagen. Klageren ønsker annullering af inkasso-kravet på 12.958,04 kr., eller at præmien nedsættes til den oprindelige præmie.

Klageren er utilfreds med selskabets prisstigninger og måden, de varsles på. Klageren har anført, at hendes husforsikring i april 2023 pludselig steg med 10.000 kr., og at hun opdagede prisstigningen for sent og derfor ikke nåede at opsige inden fristen. Klageren er utilfreds med, at varsling om væsentlige prisstigninger ikke sker via e-Boks eller telefonopkald. Klageren har anført, at selskabets kommunikation via egen portal strider mod markedsføringsloven.

Selskabet har anført, at klageren er varslet korrekt i henhold til de gældende betingelser i forhold til ny pris på forsikringen pr. 1/6 2022 og pr. 1/6 2023. Selskabet har anført, at klageren har valgt at få digitale dokumenter via selskabets hjemmeside. Klageren har ikke valgt at modtage post via e-Boks. Når der kommer nye dokumenter på hjemmesiden, sender selskabet en e-mail til klageren. Selskabet har anført, at klageren har betalt præmien, efter der har været foretaget ændringer og efter de varslede prisstigninger. Selskabet har anført, at klageren har haft mulighed for at afvise præmiebetaling via Betalingsservice, hvis hun ikke ville betale den nye pris på forsikringen. Selskabet har anført, at det ville medføre en uforholdsmæssig stor administrativ byrde at varsle kunder pr. telefon.

Det fremgår af selskabets brev af 14/4 2022, at "I øjeblikket oplever vi, at priserne på arbejdsudgifter til blandt andet mekanikere og håndværkere stiger sammen med prisen på materialer og reservedele. Det betyder, at vores udgifter til at udbedre skader for vores kunder er steget mere end den generelle prisudvikling. For at vi kan fortsætte med at tilbyde de samme dækninger, og du fortsat kan være sikret mod det uventede, justerer vi nu prisen på din forsikring. Det er kun prisen, der ændrer sig. Din forsikring er helt den samme, den fortsætter med de samme dækninger som hidtil. Her kan du se den forsikring, der stiger i pris, og hvornår prisen gælder fra: ... Gl. pris pr. år: 14.638 kr. Ny pris pr. år: 16.766 kr. Gælder fra: 01.06.2022. Priserne er opgivet i 2022 priser og er inkl. afgifter, men uden opkrævningsgebyr. Ønsker du ikke at fortsætte en forsikring, skal du give os besked inden den nye pris træder i kraft".

Det fremgår af klagerens e-mail af 8/6 2022 til selskabet, at "Jeg har anmodet om månedlig forsikringsbetaling i stedet for årlig - og har i den forbindelse gennemlæst forsikringsaftalen.

Ankenævnet for Forsikring

18.

102480

Der er 2 punkter, som ikke passer: 1) Jeg er [profession] og omsætter i gns. for [beløb] pr. år ex. moms. 2) Garage udhus: udhus er på 10 m² og carport er på ca. 10 m² også (dvs. 20 m² i alt) Disse bebyggelser var også til stede, da jeres assurandør besøgte ejendommen, da jeg købte den forrige sommer og skulle tegne forsikring hos jer".

Det fremgår af selskabets e-mail af 22/6 2022, at "Kan se du har fået ændret til månedlig opkrævning som ønsket. Jeg har derfor rettet således det fremgår at du er [profession]. Jeg beklager at assurandøren ikke har haft både dette og de ekstra kvm. noteret på policen ifm. besøget. Kan se der automatisk gives besked til en taksator som vil tage ud og besigtige udhusene. Derudover har jeg rettet din indboforsikring og personforsikring, således de også står korrekt med notering om [profession]. Du vil modtage opdaterede policer på det hele. Det vil medføre en samlet merpris på dine forsikringer på 799 kr. månedligt, da statistikker desværre viser at ... har både flere og større skader end ... Da det er en fejl fra vores side ifm. tegning, retter jeg det pr. dags dato og ikke tilbage pr. tegning".

Det fremgår af selskabets e-mail 20/4 2023 til klageren, at "Se dine beskeder på Min side. Hej [klageren]. Du har fået ny besked i din indbakke på Min side: - Prisen på din forsikring stiger. - Prisen på din forsikring stiger. Log ind og vælg fanen 'Indbakke'".

Det fremgår af selskabets brev af 18/4 2023 på "Min Side" på selskabets hjemmeside, at "Vi skriver til dig, da der igennem en periode har været høj inflation. Inflation påvirker vores udgifter til dækning af skader, og 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: Husforsikring ... Gl. pris pr. år: 24.299 kr. Ny pris pr. år: 25.498 kr. Gælder fra 01.06.2023 ... Priserne er opgivet i 2023 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".

Ankenævnet for Forsikring

19.

102480

Det fremgår af skærmpoint fra selskabets system, at "Aktivitet: Digital status rettet ... Dato: 05-03-2024 kl. 03.29.28. Felt: Digital J/N. Før ændring: J ... Felt: Primær kanal: Før ændring: via tryg.dk".

Det fremgår af selskabets indlæg, at klageren efter præmieændringerne i sommeren 2022 betalte præmie den 10/8 2022 og herefter hver måned via Betalingsservice. Klageren betalte den 9/6 2023 den forhøjede præmie varslet pr. 1/6 2023 og herefter hver måned via Betalingsservice frem til den 9/11 2023, hvor betalingen blev afvist via Betalingsservice. Det fremgår af klagerens policer, at forsikringen har hovedforfald den 1/6. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9, at "Forsikringen gælder for et år ad gangen, medmindre andet fremgår af forsikringsaftalen (policen). Den forlænges automatisk for yderligere et år, medmindre den opsiges inden ... Ændring af betingelser og priser: Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber. Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris ... Både du og vi kan opsiges forsikringen skriftligt senest en måned før forsikringsperioden udløber".

Klageren har i klageskemaet til nævnet anført, at "pludselig i april 2023 stiger min forsikring med 10.000 kroner". Nævnet lægger derfor til grund, at klageren vedrører varslingen og prisstigningen pr. 1/6 2023.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets præmiestigning pr. 1/6 2023. Nævnet finder, at selskabet har godtgjort, at klageren har valgt at modtage post fra selskabet via hjemmesiden, hvorfor varslingsbrev af 18/4 2023 må anses for at være kommet frem til klageren og derfor har aftalemæssig retsvirkning efter sit indhold. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

20.

102480

Nævnet har blandt andet langt vægt på, at selskabet som udgangspunkt kan kræve den præmie, som selskabet finder rigtig for en given risiko, og at klageren ikke er forpligtet til at fortsætte forsikringsaftalen til den tilbudte højere pris.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet efter forsikringsbetingelserne kan foretage præmieændringer med virkning fra hovedforfald, og at det fremgår af varslingsbrevet, at præmiestigningen gælder fra hovedforfald den 1/6 2023.

Nævnet har videre lagt vægt på selskabets oplysninger om, at præmiestigningerne i sommeren 2023 er sket på baggrund af inflation og øgede omkostninger.

Nævnet har i øvrigt lagt vægt på skærmpoint fra selskabets system, hvoraf klagerens valg for "primær kanal" via hjemmesiden fremgår, og at klageren har modtaget en e-mail om, at prisen på forsikringen stiger, og at klageren skal logge på "min side".

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om præmiestørrelsen i et andet selskab – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings