

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. december 2025 blev i sag nr. 103015:

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 hundeforsikring. Han har i klageskema af 3/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg flyttede til [land2] for ca. 5 år siden og fik folkeregister adresse i [land2] og bopælsadresse i Danmark. Dette blev fastlagt af SKAT og gør at jeg kan have våben i mit sommerhus, tage dansk kørekort i DK og have dansk sundheds kort med [land2] adresse. TRYG fik selvfølgelig besked, da jeg har alle mine danske forsikringer hos TRYG. Herunder husforsikring og Ulykke. TRYG har da også skrevet til mig i [land2] flere gange. Da jeg ikke mere have folkeregister adresse i DK nægtede de først at udbetale bonus og i sidste uge opsigde de så min hundeforsikring.

De skriver følgende på hjemme siden om bonus: Hvem får bonus? 'Du er som dansk forsikringstager i Tryg (med fast bopæl eller hjemsted i Danmark) medlem af TryghedsGruppen.....'. TRYG begrundet opsigelsen med at de først blev opmærksom på forholdet, da de behandlede en skade i december 2023 og kommer så med meddelelsen i 2025.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have at TRYG respekterer bopælsadresse fastlagt af SKAT som myndighed i DK og udbetaler mig bonus for de sidste 4 år og trækker deres opsigelse af min hundeforsikring tilbage. Jeg føler mig diskrimineret som mindretal og tror begrundelsen er at TRYG ikke har kodet deres IT-systemer rigtigt. På intet sted har TRYG skrevet at Folkeregister adresse er et krav. De nævner kun bopæl, men respekterer ikke den officielle danske definition."

Ankenævnet for Forsikring

2.

103015

Selskabet har den 12/3 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet skal starte med at bemærke, at selskabet klageansvarlige afdeling ikke har set på og vurderet sagen før, at klageren gik i nævnet. Selskabet beder på dette grundlag om en udsættelse af sagen.

Selskabet bemærkes også, at klagens art er angivet til husdyr. Klageren sag går dog mere på selskabets definition af folkeregisteret adresse, og hertil også 2 forhold. 1. Selskabet afslag på bonus og klagerens opsigelse og afslag i forhold til hundeforsikring. Nævnet bedes derfor tages stilling til, om sagen kan behandles som en sag og herunder tage stilling til klagens art."

Klageren har den 16/5 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har haft en dialog med TRYG og konklusionen er kort fortalt at man ikke kan stole på rigtigheden af de dokumenter er findes på deres websider eller på deres interne 'Min side' som er personlig. Har bedt om de dokumenter, man så kan stole på og her er der ingen hjælp at hente. Jeg tror også at det er baggrunden for tryg's medarbejdere har lavet flere fejl i sagen. Fejl der erkendes af TRYG. Tilbage står jeg blot med en generel usikkerhed om hvad man kan regne med, da jeg fortsat har forsikringer hos TRYG. Jeg mener ikke man må give fejlagtige oplysninger uanset om det er på websider."

I brev af 6/8 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klageren har i sine bemærkninger til nævnet henvist til, at klageren for cirka 5 år siden flyttede til [land2], og fik folkeregister og bopælsadresse i [land2]. Klageren er derfor meget uenig i, at klageren ikke er berettiget til bonus, og ej heller at selskabet er berettiget til at opsig klagerens hundeforsikring. Det er klagerens vurdering, at det ikke i forhold til bonus eller den konkrete hundeforsikring er noget krav om dansk folkeregisteradresse.

Selskabet gør opmærksom på, at klageren korrekt er forsikringstager hos selskabet, men at dette er som privatperson. En bonus kræver fast bopæl i Danmark. I forhold hundeforsikring, som fremgår det tydeligt i aftalegrundlaget, at klageren udenfor Danmark alene er berettiget til dækning i op til 3 måneder udenfor Danmark, hvis der er købt en tillægsdækning. Det er selskabets vurdering af både afslag på bonus samt opsigelse af hundeforsikring har været korrekt. Selskabet henviser hertil forsikringsaftalen samt de gældende forsikringsbetingelser.

Forsikringspolice er vedlagt som **bilag A**. Forsikringsbetingelserne er vedlagt som **bilag B**.

Sagsfremstilling

Klageren tegnede den 8. august 2019 en hundeforsikring for hunden ... Der blev samme sag tilsendt forsikringsaftalen. I denne udgave og den seneste udgave fremgik det, at denne forsikring var forsikringsbetingelserne nr. 14G4, som var gældende.

Den 17. december 2023 sendte klageren en skadeanmeldelse til selskabet. Det fremgik af denne klage, at hunden ... havde pådraget sig en skade, og at behandlingen var påbegyndt den 12. december 2023. Skadeanmeldelsen kan ses i **bilag C**.

Selskabet skrev samme dag til klageren, at klageren var berettiget til dækning af den oplyste regning fratrullet selvrisko. Selskabets brev kan ses i **bilag D**.

I mailkorrespondance af 26. januar 2024 fremgik det, at klageren ikke havde folkeregisteradresse i Danmark, men alene bopælsadresse. Klageren udtrykte i denne mail også utilfredshed med problemer med at få bonus koner fra Tryg fonden, og udfordringer med at få udbetaling i den konkrete sag. Mailkorrespondancen kan ses i **bilag E**.

Selskabet fik styr på udfordringer med at udbetale til klagerens konto, og fik den 24. januar 2025 afsluttede sagen med den oplyste udbetaling.

Klageren modtog efterfølgende en opsigelse fra selskabet, da klageren ikke overholdte kravene for, at have hundeforsikringen i selskabet. Klageren blev i denne mailkorrespondance også orienteret om, at klageren var berettiget til at få penge retur i præmie. Opsigelsen og øvrige oplysninger kan ses i **bilag F**.

Klageren sendte den 3. februar 2025 en klage til Finansforbundet, som den konkrete forsikring er tegnet igennem. Klageren gjorde her gældende, at ændringen af folkeregisteradresse var nævnt til selskabet, og at klageren havde fast bopælsadresse i Danmark. Klageren mente på dette grundlag, at grundlaget for at opnå bonus defineret i forhold til SKATS fortolkning måtte anses for at være overholdt. Klageren henviste også til den opsigelse, som klageren havde modtaget i forhold til hundeforsikringen, og henviste igen til SKATS fortolkning. Klagerens mail kan ses i **bilag G**.

Klageren valgte herefter at sende sagen til vurdering hos Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har i sin argumentation henvist til, at selskabet var opmærksom på, at klageren havde folkeregisteradresse i [land2]. Ifølge klageren med henvisning til SKATS fortolkning, så må det både i forhold til at opnå bonus fra Tryghedsgruppen og til at kunne have en hundeforsikring være tilstrækkeligt bare, at bopælsadresse i Danmark.

Selskabet gør opmærksom på, at selskabet på deres hjemmeside har krav om, at man som privatkunde skal have fast bopæl, hvilket skal fortolkes som, at folkeregisteradresse også er i Danmark. I forhold til klagerens hundeforsikring, så fremgår det meget tydeligt af de gældende forsikringsbetingelser, at forsikringen alene dækker uden for Danmark i en begrænset periode. Da klageren har skriftede folkeregisteradresse til [land2], og har haft det i en meget lang periode, så opfylder klageren ikke længere kravene og derved muligheden for, at kunne opnå dækning.

I forsikringsbetingelserne fremgår følgende:

'3.1 Hundeansvar

I Danmark (eksl. Færøerne) og i Grønland. Under rejser udenfor Danmark og Grønland dækkes i op til 3 måneder. Hvis du flytter til udlandet, fx i forbindelse med udstationering, gælder forsikringen kun efter særlig aftale med os.

3.2 Sygdom og ulykke samt tilvalg I Danmark (eksl. Grønland og Færøerne). Hvis du har købt tilvalget med på Rejse, er din hund dækket ved akut sygdom og tilskadekomst under rejser udenfor Danmark af op til 3 måneders varighed i det øvrige EU/EØS (inkl. Færøerne og Grønland).'

Det er på denne baggrund selskabets vurdering, at klageren ikke er berettiget til forsikringsdækning. I kravene til bonus fremgår det, at du som dansk forsikringstager har mulighed for at opnå bonus, hvis man som privatperson har fast bopæl eller hjemsted som erhvervskunde. Selskabet er i den konkrete sag opmærksom på, at klageren har bopæl i Danmark, og også har tegnet en forsikring hos selskabet herfor. Klageren har dog også bopæl i [land2] samt også folkeregisteradresse i [land2]. Der er således ikke klagerens primære og permanente bopæl i Danmark, og hvor klageren er registreret i folkeregisteret.

Selskabet afviser på dette grundlag også, at klagerens henvisninger til Skats fortolkning af fast bopæl, som enten kan være hel eller delvis, blot at der er erhvervet bopæl og tager ophold i Danmark og derved bliver skattepligtig, også finder anvendelse på klagerens mulighed for opnå bonus gennem Tryghedsgruppen.

Selskabet henviser hertil også, at kildeskattelovens § 1, nr. 1 alene har følgende ordlyd. 'Afsnit I Skattepligten § 1. Pligt til at svare indkomstskat til staten i overensstemmelse med reglerne i denne lov påhviler: 1) personer, der har bopæl her i landet' Det bemærkes hertil, at Skat alene bruger ordet 'bopæl' og ikke 'fast bopæl', og at folkeregisteradressen ikke har nogen betydning i skats fortolkning af hvornår, man er skattepligtig i Danmark. Dette kan ikke sammenlignes eller fortolkes i overensstemmelse med de krav, som er gældende for at kunne opnå bonus fra Tryghedsgruppen.

Der er således ikke i sagen sket nogen diskriminering eller fejl ved, at klageren ikke de sidste mange år har modtaget bonus fra Tryghedsgruppen.

Kravene til bonus kan ses i **bilag I**.

Klageren har som tidligere konstateret bopæl og folkeregisteradresse i [land2]. Selskabet er her også opmærksom på, at klageren tillige har bopæl i Danmark. Aftalegrundlaget mellem klageren og selskabet viser dog i punkt 3.1 og 3.2, at der er begrænsninger, hvis klageren i en periode på over 3 måneder har ophold udenfor Danmark.

I den konkrete sag har klageren boet i [land2] i 5 år. Klagerens mulighed for at kunne brug af forsikringen er derfor ikke tilstede.

Selskabet er hertil opmærksom på, at den pågældende skade og regning heraf blev dækket, men at dette også må bero på en fejl, hvilket i den konkrete sag kom klageren til gode. Selskabet har på dette grundlag og efter de gældende regler rettidigt opsagt forsikringen, og betalt klageren præmie retur. Der er selskabets vurdering ikke begået nogen fejl eller forsømmelse ved opsigelse af klagerens hundeforsikring."

Klageren har i kommentarer af 6/8 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Mit argument er at det modsatte af Fast bopæl er ikke Bopæl. Det modsatte er midlertidig bopæl og hvis jeg havde det kunne jeg ikke leve som jeg gør med forskellige tilladelser fra det offentlige i Danmark. Jeg skulle så søge tilladelse til at opbevare mine våben på en midlertidig adresse og ikke som jeg har det, på en fast adresse. Det er TRYG der opfinder at der skulle være en skille linie mellem bopæl og fast bopæl juridisk set. Det findes så vidt jeg ved ikke andre steder. Her skelner man mellem Folkeregister adresse, Bopæl/fastbopæl og midlertidig bopæl. Og alle de eksempler jeg

kommer med kan kun lade sig gøre, fordi jeg ikke har midlertidig bopæl og derfor kan man omvendt konkludere at jeg har fast bopæl.

Jeg kan ikke godtage Trygs forklaring om at jeg ikke har 'fast bopæl' i DK. Hvad taler for at jeg har fast bopæl i DK:

SKAT har defineret at jeg har bopæl i DK

Våbenkontoret har defineret at jeg har fast bopæl og ret til at opbevare våben i mit hjem (opbevare pistol)

Jeg har taget kørekort i DK i perioden og godkendt af ... kommune, da jeg har fast bopæl i DK

Jeg har dansk sundheds kort med min danske bopæls adresse på og går til læge i DK

Jeg opholder mig på bopælen hver uge fra mandag til fredag medmindre jeg har ferie.

Så de eneste der ikke godkender min bopæl er TRYG. Fast bopæl er ikke juridisk defineret nogen steder som folkeregister adresse. Det er derfor man har de 2 begreber. Hvis TRYG mener folkeregister adresse, skal de skrive det.

...

Hvis TRYG mener jeg kun har midlertidig bopæl i DK undsiger de politiets jurister og alle andre offentlige jurister som har accepteret min bopæls adresse i 5 år. Man må kun have midlertidig adresse i 6 måneder.

En midlertidig adresse i CPR-registeret er en adresse, hvor du midlertidigt opholder dig, og som du midlertidigt registrerer som din bopæl, typisk i forbindelse med flytning eller ophold uden for din sædvanlige bopæl i en periode på op til seks måneder.

Hvad er en midlertidig adresse?

En midlertidig adresse er en registrering i CPR-registeret, der angiver, at du midlertidigt opholder dig på en adresse, der ikke er din sædvanlige bopæl. Dette kan fx være relevant ved:

Flytning:

Hvis du flytter fra en adresse til en anden, kan du registrere en midlertidig adresse på din nye adresse, før du officielt flytter ind.

Ophold uden for din sædvanlige bopæl:

Hvis du opholder dig et andet sted end din sædvanlige bopæl i en periode, f.eks. på ferie, på weekend eller ved familiebesøg, kan du registrere den adresse, du midlertidigt opholder dig på som din midlertidige adresse.

Boligsøgning:

Hvis du er ved at flytte og ikke har fundet en permanent bolig endnu, kan du registrere en midlertidig adresse.

Andre midlertidige ophold:

Generelt gælder det, at hvis du opholder dig et sted i en periode, der er længere end 14 dage, bør du registrere det som din midlertidige adresse.

Hvordan registreres en midlertidig adresse?

En midlertidig adresse registreres i CPR-registeret. Du kan selv registrere en midlertidig adresse ved at logge ind på Borger.dk med dit MitID og følge vejledningen. Du skal angive start- og slutda-

to for dit midlertidige ophold, samt adressen. Du kan registrere en midlertidig adresse i op til seks måneder. Du kan ikke registrere en midlertidig adresse, hvis du allerede er registreret med en fast bopæl på en anden adresse.

Hvorfor registrere en midlertidig adresse?

Det er vigtigt at registrere din midlertidige adresse i CPR-registeret, da det er lovpligtigt at registrere sin bopæl. Manglende registrering af din adresse kan medføre bøder. Derudover er det vigtigt for myndighederne at have opdaterede oplysninger om din bopæl, da det kan have betydning for udbetaling af ydelser og lignende.

Hvad er forskellen på en midlertidig adresse og en c/o adresse?

En midlertidig adresse er en midlertidig bopælsregistrering, mens en c/o adresse er en adresse, hvor du ikke er tilmeldt som fast beboer, men hvor du modtager post. En c/o adresse er ikke en gyldig adresse i CPR-registeret.

Hvor længe kan en midlertidig adresse registreres?

En midlertidig adresse kan registreres i op til seks måneder. Hvis du har brug for at forlænge dit midlertidige ophold, skal du registrere en ny midlertidig adresse, eller flytte din faste bopæl.

Kan man have en midlertidig adresse i sit sommerhus?

Ja, du kan godt registrere en midlertidig adresse i dit sommerhus, men det er vigtigt at være opmærksom på, at du ikke må bebo sommerhuset helårligt, medmindre det er godkendt af kommunen."

Klageren har i kommentar af 7/8 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Lige en juridisk kommentar, som understøtter at jeg har bopæl i DK, da jeg sover der når jeg ikke er på ferie eller har weekend.

Vejledning om folkeregistrering

Bopælen er det sted (bolig), hvor man regelmæssigt sover, når man ikke er midlertidigt fraværende på grund af ferie, forretningsrejse, sygdom eller lignende, og hvor man har sine ejendele. Om stedet efter almindelig sprogbrug kan kaldes en bolig, eller om stedet er registreret i Bygnings- og Boligregistret (BBR), er uden betydning, hvis det er ubestridt, at en person opholder sig der. Stedet vil under alle omstændigheder kunne danne grundlag for registrering, enten som en bopæl eller som et fast opholdssted. Som eksempler kan nævnes sommerhuse, erhvervslejemål, hotelværelser og kolonihavehuse. I helt særlige tilfælde kan campingvogne, både, ubebyggede grunde og lignende danne grundlag for registrering. Det er dog en ufravigelig betingelse, at der er tale om en bolig, som ligger fast, jf. nedenfor om campingvogne m.m.

Hvor langvarigt et ophold skal være, for at danne grundlag for registrering som fast opholdssted kan der heller ikke siges noget generelt om.

Som en ikke udtømmende angivelse af eksempler på tilknytningsmomenter kan følgende nævnes:
her bor familien (ægtefælle/samlever/børn) (fortsat)
her overnattes de fleste af ugens dage eller den største del af den relevante periode
ligger nærmest arbejdspladsen
er den største/bedste bolig

Ankenævnet for Forsikring

7.

103015

her er (størsteparten af) personens ejendele ligger nærmest børnenes institutioner."

Klageren har i kommentar af 14/8 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg kan som tillæg til min afvisning af TRYG afvisning også vise hvordan Forbrugsforeningen har beskrevet kravet om adresse. Her blev jeg nemlig også smidt ud, da jeg flyttede til [land2] og her er sagen klar. De skriver nemlig det rigtigt.

Som betingelse:

- Har dansk Folkeregisteradresse"

Selskabet har den 23/9 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet gør opmærksom på, at klageren bemærkninger i forhold til andre dækninger og forsikringstyper ikke er relevant for den konkrete sag. Der er i de gældende betingelser fremsendt et krav i forhold til dækning, som betyder, at der skal være fast bopæl = folkeregisteradresse i Danmark. Øvrige og mere lempelige regler i anden lovning har ikke nogen relevans for den konkrete sag.

Selskabet fastholder på dette grundlag deres afvisning og henviser til bilagene A-I samt nævnsbetsvarelse."

I kommentar af 23/9 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Denne sag har hele tiden handlet om Trygs brugen af begrebet bopæl eller fast bopæl. En brug som har resulteret i flere fejl, internt i Tryg. Da der gik 5 år, efter jeg flyttede til [land2] og først efter 2 skades anmeldelser blev opdaget at jeg ikke kunne beholde min hundeforsikring. Dette viser med al tydelighed at begrebet hverken forstås af medarbejderne i Tryg eller mig som repræsentant for kunderne.

I forsikringspolice for min hundeforsikring, står der da også, at man kan få lavet en aftale om at forsikringen fortsætter efter man er fraflyttet DK. Så jeg var efter 5 år og 2 skader overbevist om at det faldt på plads, da jeg snakkede med en Tryg medarbejder og forklarede at jeg havde folkeregister adresse i [land2], men bopæl i DK og derfor skulle tegne en 'rejseforsikring' til hunden. Medarbejderen gjorde det ikke klart, at min forsikring var bortfaldet. Sandsynligvis fordi medarbejderen heller ikke forstår Trygs brug af bopæl, fast bopæl og folkeregisteradresse. De bruger begreberne tilfældigt og uden nærmere definition nogen steder.

Det samme gælder min bonus. Her bruger de også begrebet tilfældigt og uden at definere, at det de mener er folkeregister adresse. Så nogle gange skriver de bopæl og andre gange fast bopæl, men aldrig folkeregister adresse.

Min situation: Jeg har folkeregister adresse i [land2] og har haft det i 5 år. Men jeg har bopælsadresse i DK og dette er anerkendt af samtlige myndigheder i DK. Fra Skat, over kommunen, til politiet. Jeg har da også dansk sundhedskort. Bopæl er defineret i Vejledning om folkeregistrering som:

Bopælen er det sted (bolig), hvor man regelmæssigt sover, når man ikke er midlertidigt fraværende på grund af ferie, forretningsrejse, sygdom eller lignende, og hvor man har sine ejendele. Om stedet efter almindelig sprogbrug kan kaldes en bolig, eller om stedet er registreret i Bygnings- og Boligregistret (BBR), er uden betydning, hvis det er ubestridt, at en person opholder sig der. Stedet vil under alle omstændigheder kunne danne grundlag for registrering, enten som en bopæl eller som et fast opholdssted.

Og da jeg bor i DK på alle hverdage og samtidig har 2 ... i [land2] som jeg begge sover på, er adressen i DK, det sted jeg oftest sover. Derfor mener jeg, at jeg uberettiget er blevet snydt for bonus gennem 5 år. Jeg synes også hele sagsforløbet med Tryg, viser at de har en dårlig sag, hvor de har haft svært ved at svare.

Jeg vedlægger lige hvad Chatgpt mener er den korrekt fremgangsmåde:

Der er en sproglig og juridisk forskel:

- Folkeregisteradresse: Den adresse, som en person officielt er registreret på i CPR (det centrale folkeregister). Det er den adresse, myndigheder og virksomheder normalt bruger til post og identifikation.
- Bopælsadresse: Henviser til den adresse, hvor en person faktisk bor. Ofte er den identisk med folkeregisteradressen, men ikke altid (fx hvis man bor et andet sted end der, hvor man er registreret).

?? Hvis virksomheden vil være helt præcis – især i kontrakter, aftalevilkår eller juridiske dokumenter – bør de bruge 'folkeregisteradresse', hvis det er den adresse i CPR, de mener. 'Bopælsadresse' kan skabe tvivl, fordi det kan tolkes bredere (hvor man reelt opholder sig)."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af 17/12 2023 fra selskabet til klageren som svar på klagerens skadeanmeldelse af samme dato fremgår bl.a.:

"Beregning af Erstatning

...

Vi har modtaget fremsendte dyrlægeregninger i forbindelse med behandling af [hund].

...

Vi har i dag overført 989.00 kr. til din konto. Beløbet vil være til rådighed indenfor 2-3 hverdage.

Sådan er din erstatning beregnet:

Erstatningsbeløbet er opgjort ud fra dine oplysninger, og alle beløb er inkl. moms.

Samlet regningsbeløb: 1978.89 kr.

Fratrukket Selvrisiko: -880.00 kr.

Egenandel: -10%

Du får udbetalt 989.00 kr."

Selskabet har i mail af 26/1 2024 til klageren bl.a. anført:

"Vi har modtaget din anmeldelse i december. Vi kan ikke få lov at overføre penge til dig på nem-konto. Jeg skal derfor bede dig om at sende os et dansk kontonummer som pengene skal overføres til."

Ankenævnet for Forsikring

9.

103015

Hertil har klageren i mail af 26/1 2024 til selskabet bl.a. bemærket:

"Det er en fejl i jeres system. Jeg har nemkonto i DK og den fungerer fint for både offentlige myndigheder og min arbejdsgiver i DK. Det er nok den samme problematik, der gør at jeg ikke kan få Bonus kroner fra Tryg fonden. Jeres systemer er kodet forkert, så i ikke kan håndtere en kunde der ikke har folkeregister adresse i DK, men kun har bopælsadresse i dk. Jeg synes i skal få rette jeres system, så jeg ikke skal betale for jeres 'fejl'. Jeg har haft fat i Finansforbundet og de er heller ikke imponeret over jeres kundebehandling. Jeg har været kunde hos jer siden 19xx og jeg er ikke imponeret. Her kommer mit nummer i [bank] ..., en konto i godt kan finde ud af at trække penge fra."

I mail af 30/1 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg skriver til dig vedr. opsigelse af din hundeforsikring.

Vi opsig hermed din hundeforsikring med 14 dages varsel, da vi efter en skadessag er blevet gjort opmærksomme på at du fortsat har en aktiv hundeforsikring, selvom du ikke er bosat i Danmark.

Dette er desværre ikke muligt og vi opsig hermed din hundeforsikring med policenr. ... pr. d. 13-02-2025."

Hertil har klageren i mail af 1/2 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har bopæl i Danmark og har dansk sundhedskort med [land2] adresse. Jeg har bopælsadresse i DK og jeres opsigelse er uberettiget."

Selskabet har i mail af 3/2 2025 til klageren bl.a. bemærket:

"Da du ikke har folkeregisteradresse i Danmark, kan vi ikke tilbyde denne forsikring."

Af mail af 3/2 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Der står at forsikringen kun gælder i udlandet efter særlig aftale med os, og da der ikke er lavet en aftale med os, kan vi ikke tilbyde forsikringen. Grunden til at forsikringen ikke er ophørt før nu, er at vi er blevet gjort opmærksomme på dette efter en skadesag."

I mail af 3/2 2025 fra klageren til Finansforbundet fremgår bl.a.:

"Jeg vil gerne klage over den måde TRYG fortolker bopælsadresse på. Jeg flyttede til [land2] for næsten 5 år siden og ret hurtigt meddelte TRYG mig, at jeg ikke kunne opretholde min bonus hos dem. De begrundede det med at jeg ikke har folkeregister adresse i DK. Det er korrekt, men jeg har fast bopælsadresse defineret af SKAT i DK og som sådan opfylder jeg kravet på TRYG's hjemmeside:

Du er som dansk forsikringstager i Tryg (med fast bopæl eller hjemsted i Danmark)

Ankenævnet for Forsikring

10.

103015

Men til trods for klage. Fastholdt de deres krav.

December 2023 kom min hund til skade og jeg anmeldte den til TRYG. De betalte og der var ingen problemer. Men så i sidste uge opsagde de min hundeforsikring med 14 dages varsel, da jeg ikke har folkeregister adresse i DK. Det opdagede tryg så efter 5 år og mere end 1 år efter skades anmeldelsen. Igen respekterer de ikke SKAT beslutning om at jeg har fast bopælsadresse i DK. TRYG har flere gange skrevet til mig i [land2] vedr. prisforhøjelse på hundeforsikringen.

Jeg føler mig dårlig behandlet og faktisk diskrimineret som minoritet. Jeg håber Finansforbundet vil tage problemet op med TRYG."

Af mail af 14/5 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har som Partnerchef og ansvarlig for samarbejdet med Finansforbundet fået din klage over dine forsikringsforhold på mit bord.

Nedenfor har du vores stillingtagen. Vi er naturligvis indforstået med at du ønsker at afprøve den i klagenævnet.

Du har klaget over 2 forhold og du er i nedenstående omtalt som kunden:

1. Kunden har modtaget afslag på, at modtog bonus fra Tryg, da kunden ikke har fast bopæl i Danmark. Kunden har dog henvist til, at der på Trygs hjemmeside står følgende: Du er som dansk forsikringstager i Tryg (med fast bopæl eller hjemsted i Danmark)
2. Kunden er blevet opsagt efter, at skadeafdelingen valgte at dække en behandling.

Vores vurdering

Vi skal starte med at oplyse, at kunden var gået til ankenævnet, da henvendelse blev sendt til os. Da vi ikke vurderer, at der fra Trygs forsikrings side er begået nogen fejl eller forsømmelse, så vil sagen blive behandlet i nævnet. Kunden vil derfor ikke først fra vores side få vores vurdering.

I forhold til det første spørgsmål, så står det klart i sagen, at kunden i de sidste 5 år har haft fast bopæl i [land2]. Kunden har i forhold til Trygs hjemmeside henvist til, at dette ikke burde få betydning, da Tryg jo henviser til, at fast bopæl eller hjemsted i Danmark. Kunden henviser hertil, at han i forhold til skattereglerne har hjemsted i Danmark.

'Hvem får bonus?

Du er som dansk forsikringstager i Tryg (med fast bopæl eller hjemsted i Danmark) medlem af TryghedsGruppen og får bonus, hvis du opfylder bonusforudsætningerne. For at få bonus udbetalt i 2025 skal du have:'

Denne del af sagen er drøftet med vores interne advokat. Kunden er korrekt forsikringstager i Tryg, men som privatperson. Hvis du som privatperson skal kunne få bonus, så kræver det, at du har fast bopæl i Danmark. I forhold til selvstændige juridiske enheder, så kræver det hjemsted i Danmark.

Kunden opfylder derfor ikke kravet i denne sag. Vi har heller ikke i vores gennemgang af sagen fundet dokumentation for, at han skulle være lovet dette.

Ankenævnet for Forsikring

11.

103015

I forhold til spørgsmål nummer 2, så kan vi læse, at kunden den 8. juli 2020 flyttet til [land2]. Kunden har derfor ikke længere folkeregisteradresse i Danmark.

Det fremgår af de gældende betingelser, at der alene er dækning i op til 3 måneder.

...

Der er i sagen begået 2 fejl.

1. Kunden har ikke en længere periode ikke opfyldt kravene for at kunne have og anvende denne forsikring. Kunden burde derfor have været opsagt tidligere.
2. Kunden opfyldte i konkrete sag ikke kravene for forsikringsdækning på grundlag af punkt 3. Der blev dog ved en fejl alligevel givet dækning den 27. januar 2025

I betingelserne punkt 9.11 har vi som forsikringsselskab mulighed for med 14 dages varsel efter udbetaling af en erstatning for at opsige forsikringen. Denne frist er overholdt i den konkrete sag. Vi bemærker hertil også, at kunden har fået præmiepenge retur.

Der er således ikke gjort nogen forskelsbehandling eller begået nogen fejl fra Trygs forsikrings side, som i den konkrete skulle gøre, at kunden skulle have medhold i sin klage."

Klageren har i mail af 14/5 2025 til selskabet bl.a. bemærket:

"Til din orientering blev der også den 08-04-2021 udbetalt under min hundeforsikring. Ovenikøbet til at [land2] dyrehospital. Så der er begået fejl 2-3 gange og alligevel skulle det være klart for mig at min forsikring ikke dækker og jeg kun skal være glad for at få denne udbetaling. Det kan være svært som kunde at gennemskue denne adfærd og specielt eftersom i har sendt breve til min [land2] adresse omkring hundeforsikringen."

Hertil har selskabet i mail af 14/5 2025 til klageren bl.a. bemærket:

"I begge mails kommer du med eksempler på kommunikation der kunne være bedre fejl der er gentaget (til din fordel). Det at vi gentager en fejl betyder ikke at det ikke stadig er en fejl, og en formulering på en hjemmeside kan ikke betragtes som betingelser. I din behandling forholder vi os til om du er blevet behandlet i overensstemmelse med vores forsikringsbetingelser og de regler der gælder omkring udbetaling fra trykhedsgruppen. Her er der ikke sket fejl, da vi har behandlet dig i overensstemmelse med vores forsikringsbetingelser og regler for udbetaling.

Hvis du er uenig i dette er du velkommen til at klage til vores kvalitetsafdeling."

I mail af 15/5 2025 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Så når jeg går ind på 'Minside - Tryk Forsikring' Og vælger min bonus får jeg denne side:

'Min bonus i 2025

Du får desværre ikke bonus i år ...'

Og jeg konstaterer at jeg lever op til kravet mht. forsikrings beløb og går så til 'Du kan læse mere her' Bonus til medlemmer - trykhd.dk.

Og vælger så Bonus-forudsætninger - trykhd.dk. Og her læser jeg så følgende:

Ankenævnet for Forsikring

12.

103015

'Hvis du er forsikringstager i Tryg, Alka eller gennem en af Trygs samarbejdspartnere og har bopæl eller fast hjemsted i Danmark, er du medlem af TryghedsGruppen og har mulighed for at få udbetalt bonus.'

Og konstaterer at jeg lever op til kravet om bopæl da alle myndigheder i DK anerkender det og jeg bor 50/50 mellem [land2] og DK. Nu er der så ikke flere links jeg kan undersøge og hvor det defineres at 'bopæl' er ikke bopæl men folkeregister adresse.

Så nu vil jeg gerne se den kundevendte information jeg åbenbart misser for at få den krølle med."

Hertil har selskabet i mail af 15/5 2025 til klageren bl.a. bemærket:

"Det bliver desværre en kamp om ord og argumenter om hvad andre gør og siger ift. din adresse. Vi konstaterer bare at du ikke har folkeregisteradresse i Danmark som er en forudsætning i vores betingelser. Vi kommer desværre ikke videre og jeg må henvise til vores kvalitetsafdeling."

Klageren har i mail af 15/5 2025 til selskabet bl.a. bemærket:

"Jeg ser ikke ordet 'folkeregisteradresse' da jeg bor 50/50 i DK og [land2] er jeg ikke flyttet, men har flyttet min folkeregisteradresse og som der står er det ikke noget problem. Bare man laver en aftale. Så jeg kan heller ikke bliver forsikret i [land2], fordi jeg er flyttet til DK? Derfor tilvalgte jeg også rejse forsikring og betalte for det. Så jeg var dækket i [land2]. Da jeg tilkøbte den, reagerede TRYG heller ikke."

Af mail af 15/5 2025 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Da jeg jo stadig har forsikringer hos TRYG bliver jeg selvfølgelig meget nervøs for at, der bliver problemer, hvis jeg en dag skal bruge disse. Som med hundeforsikring kan vi objektivt konstatere at TRYG ikke har styr på sagerne og som kunde, gør det en nervøs. Når jeg ikke kan have en hundeforsikring, hvorfor kan jeg så have en ulykkesforsikring? Det virker hverken logisk eller som en sammenhængende forretningsmodel. Når man så ovenikøbet ikke kan finde de korrekte definitioner af noget så vigtigt som bopæl hvordan skal jeg så kende andre vigtige definitioner. F.eks. findes der mange forskellige udgaver af ordlyden omkring ulykkesforsikringen og brugen af motoriserede køretøjer. Et sted står der at de skal være indregistrerede og andre steder er det udeladt, at de skal være indregistrerede."

Selskabet har i mail af 15/5 2025 til klageren bl.a. anført:

"Det kan jeg godt forstå du er bekymret over, og jeg vil gerne sørge for at du får en forsikringsgennemgang med en assurandør så vi kan gennemgå dine forsikringer og dækninger/evt. mangel på samme."

Hertil har klageren i mail af 15/5 2025 til selskabet bl.a. bemærket:

"Tak det tror jeg er en god ide. Jeg er nu ret sikker på at jeg havde en telefonsamtale med en rådgiver, da jeg tilkøbte hunde rejseforsikring og den person fangede ikke, at det var et problem at jeg boede i [land2], selvom det var det problem jeg forsøgte at løse med rejse forsikringen."

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

103015

Ankenævnet for Forsikring

14.

103015

Af selskabets bilag "2025: Bonus til Tryg-kunder" fremgår bl.a.:

"Hvem får bonus?"

Du er som dansk forsikringstager i Tryg (med fast bopæl eller hjemsted i Danmark) medlem af TryghedsGruppen og får bonus, hvis du opfylder bonusforudsætningerne."

Af brev af 3/2 2022 fra selskabet til klageren fremgår det bl.a.:

"Ændring af Hundeforsikring

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

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækningerne passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige."

Af police af 3/2 2022 fremgår bl.a.:

"Forsikringens betaling	1. august
Hovedforfald	1. august

...

Geografisk område

Hundeansvar dækker i Danmark (ekskl. Færøerne) og i Grønland.

Under rejser udenfor Danmark og Grønland dækkes i op til 3 måneder.

Ved flytning til udlandet, fx ved udstationering, gælder forsikringen kun efter særlig aftale med os.

Sygdom og Ulykke samt tilvalg dækker i Danmark (ekskl. Færøerne og Grønland).

Tilvalget Med på Rejse dækker tillige under rejser i EU/EØS (inkl. Færøerne og Grønland) af op til 3 måneders varighed."

Forsikringsbetingelser nr. 14G4 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"3. Hvor gælder forsikringen

3.1 Hundeansvar

I Danmark (ekskl. Færøerne) og i Grønland. Under rejser udenfor Danmark og Grønland dækkes i op til 3 måneder.

Hvis du flytter til udlandet, fx i forbindelse med udstationering, gælder forsikringen kun efter særlig aftale med os.

3.2 Sygdom og Ulykke samt tilvalg

I Danmark (ekskl. Grønland og Færøerne).

Hvis du har købt tilvalget Med på Rejse, er din hund dækket ved akut sygdom og tilskadekomst under rejser udenfor Danmark af op til 3 måneders varighed i det øvrige EU/EØS (inkl. Færøerne og Grønland).

...

9. Generelle bestemmelser

...

Mulighed for at opsige

Både du og vi kan opsige forsikringen skriftligt senest 1 måned før forsikringsperioden udløber.

Du kan vælge at opsige forsikringen med 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. Bruger du muligheden for at opsige med forkortet varsel, har vi ret til at opkræve et gebyr. Størrelsen på gebyret kan ses på www.tryg.dk/partner/gebyrer-og-afgifter.

Både du og vi kan opsige 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.

Hvis du eller vi opsiger

- Hundeansvar, ophører samtidig alle øvrige dækninger på forsikringen pr. samme dato.
- Sygdom og Ulykke, ophører samtidig alle tilvalg pr. samme dato."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede hundeforsikring i 2019. Han flyttede i 2020 til land2, hvor han fik folkeregisteradresse. Klageren har sommerhus i Danmark og har bl.a. ulykkesforsikring og husforsikring i selskabet. Den 17/12 2023 anmeldte klageren en skade på sin hund, og selskabet anerkendte samme dag at dække skaden med 989 kr. Den 26/1 2024 skrev selskabet, at der var problemer med at overføre erstatningen til klagerens konto. Den 30/1 2025 skrev selskabet, at "Vi opsiger hermed din hundeforsikring med 14 dages varsel, da vi efter en skadessag er blevet gjort opmærksomme på at du fortsat har en aktiv hundeforsikring, selvom du ikke er bosat i Danmark." Klageren klager over selskabets opsigelse af hundeforsikringen. Klageren klager tillige over, at han ikke har fået udbetalt årlig bonus fra TryghedsGruppen, efter han er flyttet til land2.

Nævnet finder, at nævnet ikke har kompetence til at afgøre klagerens klagepunkt om bonusudbetalinger fra TryghedsGruppen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af nævnets vedtægters § 2, stk. 1, 1. pkt., at "Nævnet behandler klager fra forbrugere over tvister, der udspringer af en forsikringsaftale eller en pensionsaftale indgået mellem en forbruger, der bor i et EU- eller EØS-land, og et forsikringsselskab eller et pensionsselskab (en erhvervsdrivende), som er etableret i Danmark". Nævnet lægger til grund, at den pågældende bonus vedtages, administreres og udbetales af

TryghedsGruppen i henhold til TryghedsGruppens vedtægter, og at TryghedsGruppen ikke er et forsikringsselskab.

Nævnet har henset til, at Højesteret i dom af 18/1 2023 har afgjort, at bonusudbetalinger fra TryghedsGruppen til privatpersoner beskattes med indkomstskat hos modtageren. Nævnet bemærker, at bonusudbetalinger fra TryghedsGruppen ikke kan sidestilles med en rabat på forsikringerne eller en forsikringsudbetaling.

Nævnet må henvise klageren til at kontakte Forbrugerklagenævnet, hvis han ønsker at afklare, om Forbrugerklagenævnet vil kunne behandle en klage angående bonusudbetalinger fra TryghedsGruppen.

Nævnet vil i det følgende tage stilling til klagepunktet om opsigelse af hundeforsikringen.

Klageren har anført, selskabet ikke kan opsig hundeforsikringen med henvisning til, at han ikke har bopæl i Danmark, idet Skat i Danmark har fastlagt, at klageren har bopælsadresse i Danmark. Klageren har anført, at selskabet intet sted har skrevet, at det er et krav, at man har folkeregisteradresse i Danmark. Klageren har anført, at der er gået 5 år, fra han flyttede til land2, før selskabet er nået frem til, at han ikke kan beholde sin hundeforsikring. Klageren har i denne periode fået dækket 2 skader over forsikringen. Klageren har informeret selskabet om adresse-skiftet, og selskabet har sendt breve til hans adresse i land2 om hundeforsikringen. Klageren har anført, at det fremgår af policen, at man kan aftale, at forsikringen fortsætter, efter man er fraflyttet Danmark. Klageren har anført, at "Så jeg var efter 5 år og 2 skader overbevist om at det faldt på plads, da jeg snakkede med en Tryg medarbejder og forklarede at jeg havde folke-register adresse i [land2], men bopæl i DK og derfor skulle tegne en 'rejseforsikring' til hunden. Medarbejderen gjorde det ikke klart, at min forsikring var bortfaldet. Sandsynligvis fordi medarbejderen heller ikke forstår Trygs brug af bopæl, fast bopæl og folkeregisteradresse". Klageren har anført, at "da jeg bor i DK på alle hverdage og samtidig har 2 ... i [land2] som jeg begge sover på, er adressen i DK, det sted jeg oftest sover".

Ankenævnet for Forsikring

17.

103015

Selskabet har anført, at selskabet har opsagt hundeforsikringen, fordi forsikringen kun dækker i Danmark og under rejser på op til 3 måneder i udlandet, og idet klageren har folkeregisteradresse i land2 og således ikke har sin primære og permanente bopæl i Danmark. Selskabet har anført, at selskabet afsluttede skadesagen, som klageren anmeldte den 17/12 2023, med en erstatningsudbetaling den 24/1 2025, og at selskabet har opsagt forsikringen i forbindelse med en anmeldt skade i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Selskabet er først i forbindelse med skaden blevet opmærksom på, at klageren har folkeregisteradresse i land2. Selskabet har anført, at det må bero på en fejl, at skaden blev dækket, men dette er kommet klageren til gode.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 3: "**3. Hvor gælder forsikringen. 3.1 Hundean-svar.** I Danmark (ekskl. Færøerne) og i Grønland. Under rejser udenfor Danmark og Grønland dækkes i op til 3 måneder. Hvis du flytter til udlandet, fx i forbindelse med udstationering, gæl-der forsikringen kun efter særlig aftale med os. **3.2 Sygdom og Ulykke samt tilvalg.** I Danmark (ekskl. Grønland og Færøerne). Hvis du har købt tilvalget Med på Rejse, er din hund dækket ved akut sygdom og tilskadekomst under rejser udenfor Danmark af op til 3 måneders varighed i det øvrige EU/EØS (inkl. Færøerne og Grønland)".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9, at "Både du og vi kan opsige forsikringen skriftligt senest 1 måned før forsikringsperioden udløber. ... Både du og vi kan opsige forsikrin-gen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 14 dage efter, at vi har erstattet eller afvist skaden".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selska-bet har opsagt klagerens hundeforsikring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i forsikringsbetingelsernes punkt 9 har hjemmel til at opsige forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Selskabet har den 30/1 2025 opsagt forsikringen med 14 dages varsel, idet selskabet har oplyst, at klage-rens skadesag blev afsluttet med en erstatningsudbetaling den 24/1 2025 til klageren. Det, som

Ankenævnet for Forsikring

18.

103015

klageren har anført om sine boligforhold, ændrer ikke på, at selskabet har hjemmel til at opsiges forsikringen.

Nævnet bemærker dog, at selskabet ikke har redegjort nærmere for, hvorfor der først den 24/1 2025 – mere end 1 år efter klagerens skadeanmeldelse den 17/12 2023 og selskabets anerkendelse og opgørelse af erstatningen til 989 kr. samme dag – skete udbetaling til klageren. Klageren har i mail af 26/1 2024 oplyst sit bankkontonummer til selskabet. Som sagen foreligger oplyst, er der tvivl om, hvorvidt selskabets opsigelsesadgang i anledning af skaden den 17/12 2023 reelt var bortfaldet, før selskabet den 30/1 2025 meddelte sin opsigelse til klageren. Nævnet bemærker dog videre, at selskabet utvivlsomt har haft ret til at bringe forsikringen til ophør ved udløbet af den årlige forsikringsperiode, der for klagerens hundeforsikring ville være den 1/8 2025. Henset hertil, og idet klageren ikke har oplyst om forhold, der giver grundlag for at antage, at klageren ville have haft fordel af, at forsikringen ikke udløb den 13/2 2025, men først den 1/8 2025, har nævnet ikke fundet anledning til at forfølge dette spørgsmål nærmere.

Nævnet bemærker videre, at selskabet burde have sørget for at få afklaret aftaleforholdet med klageren om hans hundeforsikring langt tidligere og i forbindelse med, at selskabet modtog besked om klagerens flytning til land2 i 2020. Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 3.1 og 3.2, at hundeforsikringen ikke dækker i land2 med undtagelse af ved rejser under 3 måneders varighed. Klageren havde derfor et åbenlyst behov for at blive informeret om, at hans eksisterende hundeforsikring ikke dækkede i land2, og at han hvis muligt skulle indgå en ny forsikringsaftale med dækning i land2. Selskabet har anerkendt, at klageren burde være opsagt tidligere.

Nævnet bemærker også, at selskabet i forbindelse med indgåelse af nye forsikringsaftaler har en forpligtelse til at fastlægge kundens krav og behov, jf. kapitel 8 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. Det fremgår af sagen, at klageren den 3/2 2022 ændrede sin hundeforsikring, og klageren har anført, at han har tegnet en "Med på Rejse"-tillæggsdækning for at have hunden forsikret uden for Danmark. En sådan tillæggsdækning er ikke tilstrækkelig til at have hunden forsikret i land2, når klageren har permanent bolig i land2.

Ankenævnet for Forsikring

19.

103015

Som sagen foreligger oplyst, har selskabet dækket de skader, som klageren har anmeldt, indtil forsikringen blev opsagt den 30/1 2025. Nævnet har på den baggrund ikke fundet anledning til at forfølge spørgsmålet om relevant krav- og behovsprøvelse nærmere i den konkrete sag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck