

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. september 2025 blev i sag nr. 103247:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 14/3 2025 har klageren bl.a. anført:

"Sagsoplysninger:
Køretøj: ...
Periode: 01/07/2024 til 05/03/2025
Omstridt beløb: 5.559 kr.

Beskrivelse af sagen:

Den 01/07/2024 blev min bilforsikring rykket fra [tidligere forsikringsselskab] til FDM, men jeg har senere forstået, at FDM's forsikringer administreres gennem Tryg. I forbindelse med denne overgang blev jeg ikke sendt en police eller opkrævning, og jeg opdagede først i marts 2025 via en reklame fra Tryg, at forsikringen ikke var korrekt registreret hos dem, trods at den var aktiv i SKAT's system. Da jeg kontaktede Tryg, oplyste en kundeservicemedarbejder, at de aldrig havde set en lignende situation før, og de måtte lede efter supervision for at finde mig i systemet. Årsagen var, at jeg slet ikke var registreret som kunde hos dem, da de ikke havde lavet en tilgang i min forsikring i forbindelse med overgangen fra [tidligere forsikringsselskab] til FDM/Tryg. Dette administrative svigt betød, at jeg aldrig modtog nogen police eller opkrævning, selvom jeg stadig teknisk set var kunde. Jeg har betalt de regninger, jeg modtog via betalingskonto i god tro, uden at bemærke manglen, da Tryg ikke informerede mig. Efter kontakt med Tryg kræver de nu ca. 4.709 kr. for perioden med tilbagevirkende kraft, justeret til 5.000 km årligt.

Begrundelse for klagen:

Jeg mener, at Tryg bærer ansvaret for situationen, da de ikke opfyldte deres pligt til at registrere mig korrekt i deres system og sende mig police og faktura. Deres egen medarbejder bekræftede, at fejlen var usædvanlig, og at de ikke havde rykket mig, fordi jeg ikke eksisterede i deres system som kunde. Overgangen fra [tidligere forsikringsselskab] til FDM/Tryg har tydeligvis skabt en administrativ fejl, som jeg ikke kunne forudse eller forebygge. Ifølge god forretningsskik og Forbru-

geraftaleloven kan et forsikringselskab ikke kræve fuld betaling med tilbagevirkende kraft, når de selv har begået en så alvorlig administrativ fejl. Jeg burde ikke holdes økonomisk ansvarlig for en situation, jeg ikke kunne forebygge, og som jeg først blev opmærksom på ni måneder senere gennem en reklame.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mit krav:

Jeg anmoder om, at Trygs krav reduceres betydeligt, fx til betaling kun fra marts 2025 (da jeg blev informeret) eller et nedslag til ca. 2.350 kr. (halvdelen af det justerede beløb), som en rimelig kompromisløsning."

Selskabet har den 8/5 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren ikke ønsker at betale for den lovpligtige ansvarsforsikring på sin bil, han selv har accepteret prisen på. Selskabet har fastholdt, at klageren skal betale præmien for forsikringen i hele perioden, forsikringen har været i kraft, idet selskabet har været i risiko i hele perioden.

Sagsfremstilling

Klageren modtog den 28. maj 2024 en varsling om, at hans forsikringer i [tidligere forsikringselskab] ville blive konverteret til Tryg Forsikring, idet [tidligere forsikringselskab] blev nedlagt. Varslingsbrevet fremlægges som **bilag 1**.

Den 11. juni 2024 tog klageren telefonisk kontakt til selskabet med ønske om at få sin forsikringer indtegnet via FDM Forsikring. Der blev i forbindelse med samtalen lavet et notat hos selskabet om, hvad der var aftalt. Notatet fremlægges som **bilag 2**.

Dagen efter modtog klageren et aftalebrev, hvoraf det bl.a. fremgik, at der var aftalt tegning af bilforsikring, indboforsikring og personforsikring, og at forsikringerne ville træde i kraft den 1. juli 2024. Aftalebrevet fremlægges som **bilag 3**.

Den 24. juni 2024 modtog klageren policer på indboforsikringen og personforsikringen.

På grund af en fejl hos selskabet, blev bilforsikringen ikke oprettet i selskabets systemer, hvorfor der ikke blev oprettet en police, og klageren blev ikke opkrævet præmie for bilforsikringen. Bilen stod dog fortsat som forsikret hos selskabet hos Skat.

Den 5. marts 2025 kontaktede klageren selskabet og gjorde opmærksom på den manglende forsikring. Her blev klageren oplyst, at han skulle betale præmie fra forsikringens start den 1. juli 2024 og frem til daværende tidspunkt, hvilket klageren ikke ønskede, da han mente, at han ikke kunne holdes *'økonomisk ansvarlig'* for selskabets fejl. Mailen fremgår af den korrespondance, klageren har fremlagt.

Den 7. marts 2025 modtog klageren et aftalebrev om bilforsikringen. Aftalebrevet fremlægges som **bilag 4**.

Den 12. marts 2025 udstedte selskabet en nye police på bilforsikringen til klageren med ikrafttræden den 1. juli 2024. Policen fremlægges som **bilag 5**.

Samme dag sendte selskabet også en opkrævning for præmien på 5.524,5 kr. for perioden 1. juli 2024 til 1. juli 2025 samt et opkrævningsgebyr. Opkrævningen fremlægges som bilag 6.

Selskabet fastholdt også samme dag overfor klageren, at han skulle betale præmien for forsikringen.

Endnu senere samme dag skrev klageren tilbage til selskabet, at han anerkendte, at bilen havde været forsikret hos selskabet siden 1. juli 2024, men at han ikke ønskede at betale den aftalte præmie.

Herefter forsøgte selskabet at være imødekommende overfor klageren ved at ændre på antal kørte kilometer, men selskabet fastholdt, at han skulle betale for det tidligere kilometerantal frem til den 12. marts 2025.

Den 14. marts 2025 svarede klageren tilbage, at det ville han gerne, såfremt parterne kunne blive enige. Klageren ønskede fortsat ikke at betale prisen for det produkt, han havde haft siden 1. juli 2024.

Samme dag skrev selskabet tilbage, at man ikke kunne reducere beløbet yderligere. Hele korrespondancen er fremlagt af klageren.

Herefter indbragte klageren uden videre sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Da klageren fortsat ikke har betalt sin præmie, sendte selskabet den 29. april 2025 en rykker til klageren. Rykkeren fremlægges som **bilag 7**.

Selskabets vurdering

Klageren har erkendt, at han pr. 1. juli 2024 har tegnet en motoransvarsforsikring hos selskabet på de vilkår, han er blevet opkrævet. Imidlertid mener klageren, at han ikke skal holdes 'økonomisk ansvarlig' for selskabets fejl. Klageren har således ikke anfægtet præmiens størrelse, men alene at han ikke ønsker at betale for det produkt, han selv har accepteret et tilbud på.

Ved en beklagelig fejl blev policen ikke oprettet i selskabets systemer, men bilen var registreret hos Skat som forsikret hos selskabet. Da policen ikke var oprettet, blev klageren heller ikke opkrævet præmien for forsikringen.

Klagerens bil har dog som nævnt været registreret som forsikret i selskabet hos Skat, og selskabet har været i risiko i hele perioden således, selskabet ville have dækket en eventuel skade, bilen måtte have forvoldt.

Da klageren gjorde selskabet opmærksom på fejlen, oprettede selskabet en police til klageren og opkrævede ham præmie for perioden 1. juli 2024 til 1. juli 2025.

I den efterfølgende korrespondance er klageren blevet tilbudt at betale månedsvis fremadrettet, men at han skulle betale hele præmien fra 1. juli 2024 til og med marts 2025, hvor korrespondancen foregik. Dette har klageren ikke ønsket, idet han ikke ville betale det fulde beløb for den allerede forløbne forsikringsperiode.

Klageren er også blevet tilbudt, at antal kørte kilometer om året blev væsentligt nedsat fra 20.000 km/år til 5.000 km/år for at forsikringen blev billigere, men heller ikke dette har klageren været indstillet på.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at selskabet har været i risiko i hele perioden, og at selskabet derfor har været berettiget til at opkræve den fulde præmie for den forsikring, klageren har tegnet hos selskabet.

Klageren lider desuden ikke noget økonomisk tab ved, at selskabet i stedet for månedsvis betaling opkræver den samlede præmie for den allerede forløbne periode fra klageren på én gang, idet han selvsagt skulle have betalt for perioden, men blot ikke er blevet opkrævet dette løbende. Opkrævningsgebyret er desuden lavere end de 9,5 kr./måned, klageren skulle have betalt for månedsvis betaling af forsikringen.

Der er således ikke tale om, at klager bliver holdt '*økonomisk ansvarlig*' for en fejl hos selskabet, men derimod at klageren er blevet bedt om at leve op til sin del af den aftale, han har indgået med selskabet, og som han selv erkender at have indgået med selskabet.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der er indgået en aftale om motoransvarsforsikring på klagerens bil, og at selskabet har været i risiko på forsikringen siden den 1. juli 2024.

Selskabet har også lagt vægt på, at klageren skulle have betalt præmien under alle omstændigheder, og at den manglede opkrævning således blot burde have medført, at der var flere penge tilbage på klagerens konto.

Derudover har selskabet forsøgt at være imødekommende over for klageren, men han har ikke været indstillet på at acceptere nogle af de forslag, selskabet er kommet med, hvorfor selskabet nu fastholder, at klageren skal betale det fulde præmiebeløb for den forsikring, parterne indgik aftale om.

Idet klageren endnu ikke har betalt for sin motoransvarsforsikring, skal selskabet på de kraftigste **opfordre** klageren til at betale det opkrævede beløb straks, idet han i modsat fald risikerer, at motoransvarsforsikringen ophører, og han vil blive opkrævet dagbøder på 250 kr./dag fra DFIM, hvis bilen ikke længere er ansvarsforsikret.

Til støtte for sin opfattelse af sagen kan selskabet henvise til nævnets afgørelser i sagerne 98819, 89654 og 69032. Kendelserne vedlægges som **bilag 8-10**.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at det har været berettiget til at betale betaling for den forsikring, klageren har tegnet hos selskabet, og som selskabet har været i risiko for. Klageren opfordres til straks at betale det opkrævede beløb, da han ellers risikerer, at forsikringen bliver opsagt, og han skal betale dagbøder til DFIM."

Ankenævnet for Forsikring

5.

103247

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 28/5 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"[tidligere forsikringsselskab] bliver til Tryg i 2024, så vi byder dig velkommen som kunde i Tryg. Din forsikring bliver nemlig automatisk flyttet fra [tidligere forsikringsselskab] til Tryg 1. juli 2024. På den måde sikrer vi, at du fortsat er forsikret - og ligesom hos [tidligere forsikringsselskab] har vi gode dækninger og god service i fokus.

...

Din pris bliver ændret

Der er forskel på din pris hos [tidligere forsikringsselskab] og den pris, du skal betale hos os. På næste side kan du se forskellen.

Vi håber, du vil blive hos os

Du får din nye forsikringsaftale, inden forsikringen starter 1. juli.

Du skal give os besked inden, hvis der er en forsikring, du ikke ønsker skal fortsætte."

Af selskabets telefonnotat af 11/6 2024 fremgår bl.a.:

"Bil. indbo og person. Pr 01/ 07-2024

Oplyst om FDM medlemsskab og samto.

... bil, 20.000km, ansvar uden noget andet, 11.500sr, 469 kr md

Indbo, basis + udv elektronik, 1.500sr, 180 kr md

Person. 1.5mil sum, basis + tygge og straks, 156 kr md"

Af selskabets brev af 12/6 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Velkommen til FDM Forsikringer ved Tryg

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.

Forsikringerne omfattet af denne aftale formidles gennem FDM Forsikringer, og det er Tryg Forsikring A/S, du indgår aftalen med, og som vil stå for sagsbehandling af dine eventuelle skader.

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

Her kan du se, hvad vi har aftalt:

Forsikring Gælder fra Årlig pris.

Personbil 01.07.2024 5.516,00 kr.

Indbo 01.07.2024 2.057,00 kr.

Person 01.07.2024 1.761,00 kr.

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

Ankenævnet for Forsikring

6.

103247

Årlig pris

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

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

Af selskabets brev af 7/3 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Her kan du se, hvad vi har aftalt:

Forsikring Gælder fra Årlig pris.

Personbil 01.07.2024 5.521,00 kr."

Af police af 12/3 2025 fremgår bl.a.:

"**Forsikringsaftalen gælder** fra 1. juli 2024.

Forsikringsaftalen er nyoprettet.

Forsikringens betaling 1. juli.

Hovedforfald 1. juli.

...

Forsikringen omfatter Lovpligtig ansvarsforsikring"

Af opslag på klagerens bil i Skats motorregister fremgår bl.a.:

"TRYG FORSIKRING A/S Ophørt 16-07-2025

TRYG FORSIKRING A/S Aktiv 12-06-2024"

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet præmie for ansvarsforsikring på hans bil med tilbagevirkende kraft. Klageren modtog den 28/5 2024 en varsling om, at hans forsikringer ville blive konverteret til selskabet fra hans daværende forsikringsselskab. Klageren kontaktede den 11/6 2024 selskabet. Den 12/6 2024 sendte selskabet et aftalebrev på tegning af bil-, indbo- og personforsikring med ikrafttræden den 1/7 2024. På grund af en fejl blev der ikke oprettet en police på bilforsikringen, og klageren blev ikke opkrævet præmie. Hos Skat var bilen fortsat registreret som forsikret hos selskabet. Klageren gjorde den 5/3 2025 selskabet opmærksom på den manglende bilforsikring. Selskabet sendte den 7/3 2025 et aftalebrev på bilforsikring og udstedte den 12/3 2025 en police med ikrafttræden den 1/7 2024. Samme dag sendte selska-

bet en opkrævning på 5.524,50 kr. for perioden 1/7 2024 til 1/7 2025. Klageren ønsker, at selskabets "krav reduceres betydeligt, fx til betaling kun fra marts 2025 (da jeg blev informeret) eller et nedslag til ca. 2.350 kr. (halvdelen af det justerede beløb), som en rimelig kompromisløsning".

Klageren har anført, at selskabet bærer ansvaret, idet selskabet ikke har opfyldt deres pligt til at registrere ham korrekt og sende police og faktura. Klageren har anført, at selskabets medarbejder har bekræftet, at fejlen var usædvanlig, og at selskabet ikke havde rykket, fordi han ikke eksisterede i deres system. Klageren har anført, at ifølge god forretningsskik og Forbrugeraftaleloven kan et forsikringsselskab ikke kræve fuld betaling med tilbagevirkende kraft, når de har begået en så alvorlig administrativ fejl. Klageren har anført, at han ikke bør holdes økonomisk ansvarlig for en situation, som han ikke kunne forebygge, og som han først blev opmærksom på 9 måneder senere gennem en reklame.

Selskabet har anført, at selskabet har været berettiget til at kræve betaling med tilbagevirkende kraft for den motoransvarsforsikring, som klageren har tegnet hos selskabet, og som selskabet har været i skadesrisiko for. Selskabet har anført, at klageren ikke bliver holdt "økonomisk ansvarlig" for en fejl hos selskabet, men derimod er bedt om at leve op til aftalen, som han selv erkender at have indgået. Selskabet har anført, at klageren skulle have betalt præmien under alle omstændigheder, og at den manglede opkrævning således blot burde have medført, at der var flere penge tilbage på klagerens bankkonto. Selskabet har forsøgt at være imødekommende, men klageren har ikke været indstillet på at acceptere nogle af de forslag, som selskabet er kommet med. Selskabet har på det kraftigste opfordret klageren til at betale det opkrævede beløb straks, idet han i modsat fald risikerer, at motoransvarsforsikringen ophører, og at han vil blive opkrævet dagbøder på 250 kr./dag fra DFIM, hvis bilen ikke længere er ansvarsforsikret.

Det fremgår af selskabets brev af 28/5 2024 til klageren, at "[tidligere forsikringsselskab] bliver til Tryg i 2024, så vi byder dig velkommen som kunde i Tryg. Din forsikring bliver nemlig automatisk flyttet fra [tidligere forsikringsselskab] til Tryg 1. juli 2024. På den måde sikrer vi, at du

Ankenævnet for Forsikring

8.

103247

fortsat er forsikret - og ligesom hos [tidligere forsikringsselskab] har vi gode dækninger og god service i fokus ... Din pris bliver ændret Der er forskel på din pris hos [tidligere forsikringsselskab] og den pris, du skal betale hos os ... Du får din nye forsikringsaftale, inden forsikringen starter 1. juli. Du skal give os besked inden, hvis der er en forsikring, du ikke ønsker skal fortsætte".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 11/6 2024, at "Bil. indbo og person. Pr 01/ 07-2024 ... bil, 20.000 km, ansvar uden noget andet".

Det fremgår af selskabets brev af 12/6 2024 til klageren, at "Her kan du se, hvad vi har aftalt: ... Personbil 01.07.2024. 5.516,00 kr. Indbo 01.07.2024. 2.057,00 kr. Person 01.07.2024. 1.761,00 kr. Du modtager forsikringsaftalerne (policerne), når forsikringerne træder i kraft".

Det fremgår af selskabets brev af 7/3 2025 til klageren, at "Her kan du se, hvad vi har aftalt: ... Personbil 01.07.2024. 5.521,00 kr."

Det fremgår af police af 12/3 2025, at "Forsikringsaftalen gælder fra 1. juli 2024 ... Forsikringens betaling 1. juli. Hovedforfald 1. juli ... Forsikringen omfatter Lovpligtig ansvarsforsikring".

Det fremgår af opslag i Skats motorregister, at "TRYG FORSIKRING A/S Ophørt 16-07-2025. TRYG FORSIKRING A/S Aktiv 12-06-2024".

Det følger af færdselslovens §§ 105-107, at ansvarsforsikringen af en bil er en lovpligtig forsikring og ved manglende opfyldelse af forsikringspligten pålægges ejeren et dagsgebyr af Dansk Forening for International Motorkøretøjsforsikring (DFIM) på 250 kr. Det fremgår af færdselslovens § 108, stk. 1, at "forsikringsselskabet hæfter umiddelbart over for skadelidte for erstatning efter § 105, stk. 1".

Ankenævnet for Forsikring

9.

103247

Det fremgår af § 1 i bekendtgørelse nr. 1618 af 18. december 2018 om ansvarsforsikring for motorkøretøjer mv., at "Forsikringsselskaber, der udbyder ansvarsforsikring for motordrevne køretøjer, er forpligtet til at overtage forsikring for enhver forsikringspligtig, der vil underkaste sig selskabets forsikringsbetingelser, fastsat i overensstemmelse med den risiko, der overtages, jf. dog stk. 2 og § 8", jf. i øvrigt færdselslovens §§ 105-107.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det var en fejl, at selskabet ikke fremsendte police eller opkrævninger for ansvarsforsikringen af bilen. Nævnet finder, at selskabet ikke har udvist retsfortabende passivitet. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at undlade helt eller delvist at opkræve præmie for ansvarsforsikringen for bilen med tilbagevirkende kraft.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om en lovpligtig ansvarsforsikring, og at selskabet har haft skadesrisikoen i den pågældende periode.

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, at selskabet havde fremsendt police og opkrævning for bilforsikringen i forbindelse med konvertering af klagerens forsikringer fra tidligere forsikringsselskab. Det kan dog ikke føre til andet resultat.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings