

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 103742:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 6/6 2025 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

[Klageren] indregistrerede sin bil d. 8.11.2024 og fik den herunder ansvarsforsikret i Gjensidige. Den 26. november modtog [klageren] et brev fra Gjensidige, hvor Gjensidige ønskede ham tillykke med forsikringen og oplyste, at policen ville blive sendt til Min Side. Hvis han ønskede at modtage sin kommunikation med post, ville policen blive sendt med post. De skrev videre, at det var en god ide at gå forsikringen grundigt igennem. Han måtte derfor gerne kontakte dem. [Klageren] var ikke inde på Gjensidiges hjemmeside. Den 28. februar 2025 var [klageren] med bilen involveret i et færdselsuheld, der medførte materiel skade på hans og en modparts bil. Det viste sig her, at forsikringen i Gjensidige var ophørt på grund af manglende betaling.

Ved kontakt til Gjensidige fik vi oplyst, at præmieopkrævning, første og anden rykker, samt afgangsbrev var sendt til [klageren] på Min Side på Gjensidiges hjemmeside. [Klageren] var på intet tidspunkt af Gjensidige blevet gjort bekendt med, at disse dokumenter var sendt til Min Side og at han skulle logge ind via Gjensidiges hjemmeside på denne for at se dokumenterne. Vi har på vegne af [klageren] klaget over sagen, idet vi har gjort gældende, at Gjensidige skal sikre sig, at kunden får besked, når der ligger væsentlige dokumenter på Min Side. Det kan ske ved fremsendelse af SMS, brev i e-boks eller et fysisk brev. Gjensidige har alene opfordret til, at [klageren] tjekkede sin police, da den ellers ville blive udstedt ud fra en række standardoplysninger. Det fremgår heller ikke af velkomstbrevet at fremtidig post alene vil blive sendt til Min Side. Gjensidige har under vores korrespondance om sagen bekræftet, at det er muligt at få notifikation om nye dokumenter på Min Side, men det kræver, at kunden har oplyst sit telefonnummer eller e-mailadresse. Krav herom fremgår ikke af velkomstbrevet. Gjensidige har afvist klagen, idet de fastholder, at der er givet tilstrækkelig information i deres velkomstbrev til kunden.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Gjensidige skal anerkende, at de ikke på tilstrækkelig måde har sikret, at [klageren] har fået oplyst, at der lå vigtige dokumenter til ham på Min Side. Derfor skal Gjensidige anerkende, at de ikke retsmæssigt har ladet forsikringen ophøre og at den derfor var i kraft den 28. februar 2025, hvor [klageren] var involveret i et færdselsuheld med bilen."

Selskabet har den 13/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager (herefter benævnt klager) har indgivet klage over, at Gjensidige Forsikring i forbindelse med oprettelsen af bilforsikringen ikke har sikret, at klager blev tilstrækkeligt informeret om, at væsentlige dokumenter udelukkende var tilgængelige via 'Min Side' på www.gjensidige.dk.

Klager ønsker, at forsikringen genoptages, således at bilforsikringen var gældende på tidspunktet for et færdselsuheld den 28. februar 2025.

Sagsfremstilling

Klagers bil – ... – blev den 8. november 2024 tilmeldt Gjensidige Forsikring via SKAT/DMR med en lovpligtig ansvarsforsikring.

Den 26. november 2024 fremsendte vi et velkomstbrev med almindelig brevpost til klager med oplysning om indtegnet forsikring (**se bilag fra klager '2024.11.26 brev til ...'**) Vi oplyste, at klager kunne se sine forsikringsdokumenter på vores digitale selvbetjeningsportal Min side.

Samme dag blev police, forsikringsbetingelser og faktura for perioden 8. november 2024 til 30. november 2025 på kr. 33.345,66 lagt på Min Side med rettidig betalingsfrist den 24. december 2024. (**Se bilag A, B og C**)

Den 12. januar 2025 fremsendte vi den første betalingspåmindelse til selvbetjeningsportalen Min side, hvor vi bl.a. oplyste, at fortsat manglende betaling medførte ophør af forsikringen. (**Se bilag D**)

Den 11. februar 2025 blev klager informeret om, at forsikringen var ophørt grundet manglende betaling, og at der var et udestående beløb på kr. 8.921,16. (**Se bilag E og F**)

Den 1. marts 2025 kontaktede forsikringsmægler ... Gjensidiges mæglerafdeling og oplyste, at klager ikke havde modtaget opkrævning. Henvendelsen sker efter at klager var involveret i et trafikuheld den 28. februar 2025. (**se bilag fra klager '2025.3.3 mail fra Gjensidige policer...'**)

Den 3. marts 2025 meddelte vores mæglerkonsulent til [forsikringsmægler], at klagers bilforsikring var ophørt pga. manglende præmiebetaling. (**se bilag fra klager '2025.3.3 mail fra Gjensidige policer...'**)

Den 5. marts 2025 oplyste vores mæglerkonsulent, at der ikke var grundlag for at ændre ophør af bilforsikring, idet klager selv havde ansvar for at holde sig orienteret i forsikringsdokumenter.

Den 20. marts 2025 meddelte vores mæglerkonsulent, at der efter en fornyet gennemgang af sagen ikke var grundlag for at genoptage dækningen på skadestidspunktet. **(Se bilag H)**

Den 26. marts 2025 modtog vi en klage over ophøret af forsikringen.

Klager anfører, at han ikke har modtaget police eller opkrævning, og at han ikke var informeret om, at dokumenterne kun var tilgængelige via Min Side. **(se bilag fra klager '2025.3.26 mail til Klageansvarlig Gjensidige')**

Den 24. april 2025 blev klagen afvist med begrundelsen, at første præmiebetaling ikke var modtaget, og at forsikringen derfor var ophørt. **(se bilag fra klager '2025.4.24 mail fra Gjensidige klageafd...')**

Den 22. maj 2025 modtog vi en indsigelse mod afgørelsen. **(se bilag fra klager '2025.5.22 mail til Gjensidige klageafd. indsigelse...')**

Den 27. maj 2025 fastholdt vi afgørelsen. **(se bilag fra klager '2025.5.22 mail til Gjensidige klageafd. indsigelse...')**

Den 8. juli 2025 modtog vi klagen fra Ankenævnet.

Klager gør gældende, at Gjensidige Forsikring ikke har givet tilstrækkelig information om, at væsentlige dokumenter alene blev sendt til Min Side, og at forsikringen derfor ikke gyldigt kunne opføre, men var aktiv på skadestidspunktet.

Vurdering

Klager valgte at indregistrere sin bil med reg.nr. ... til Gjensidige Forsikring via SKAT/DMR med motoransvarsforsikring. I forlængelse heraf fremsendte vi den 26. november 2024 et velkomstbrev med almindelig post, hvor klager blev informeret om, at forsikringspolice og øvrige dokumenter ville være tilgængelige via vores digitale selvbetjeningsløsning, Min Side.

Samtidig blev police, forsikringsbetingelser og præmieopkrævning for perioden 8. november 2024 til 30. november 2025 gjort tilgængelige på Min Side. Betalingsfristen fremgik som den 24. december 2024.

Det fremgår klart af vores forsikringsbetingelser, at første præmie forfalder ved forsikringens ikrafttræden, og at manglende betaling medfører ophør af forsikringen **(se bilag B, 'Generelle betingelser, Præmiens betaling, side 7')**. Dette er i overensstemmelse med forsikringsaftaleloven § 17, stk. 2. Klager har ikke betalt den første præmie, og forsikringen er derfor ophørt pr. 11. februar 2025.

Vi lægger til grund, at klager har modtaget velkomstbrevet, og dermed er blevet informeret om, hvor dokumenterne var tilgængelige. Det fremgår af vores betingelser, at præmieopkrævning sendes til den oplyste betalingsadresse eller til Min Side, og at det er forsikringstagers ansvar at holde sig orienteret om sine dokumenter.

Det fremgår endvidere af vores generelle forsikringsbetingelser under afsnittet om kommunikation, at vi som udgangspunkt kommunikerer digitalt via Min Side, og at forsikringstager selv har an-

svar for at åbne og kontrollere sine dokumenter. (se bilag B, 'Generelle betingelser, Kommunikation, side 8').

Klager har ikke kontaktet os med ønske om at modtage dokumenter på papir eller via anden kanal, og har dermed accepteret den digitale kommunikationsform.

Digital post via selvbetjeningsløsninger er i dag en almindelig og udbredt kommunikationsform i den finansielle sektor, og det må forventes, at kunder aktivt tilkendegiver, hvis de ønsker en anden form for kommunikation. Dette har klager ikke gjort.

Vi henviser til Ankenævnets praksis, herunder kendelser AK 76.959 og AK 95.954, hvor det fremgår, at forsikringstager har ansvar for at holde sig orienteret via selvbetjeningsløsninger, og at manglende betaling af første præmie medfører ophør af forsikringen.

På den baggrund vurderer vi, at klagers bilforsikring var ophørt den 11. februar 2025, og derfor ikke var aktiv på skadestidspunktet den 28. februar 2025, samt at klager er blevet tilstrækkeligt informeret om både betalingsforpligtelsen og den digitale kommunikationsform."

Klagerens repræsentant har i brev af 3/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Gjensidige gør gældende, at de i tilstrækkeligt omfang har orienteret klager om, at alle dokumenter skal ses på Min side og derfor er berettiget til at ophæve forsikringsforholdet med henvisning til, at forsikringspræmien ikke er betalt rettidigt. Gjensidige henviser bl.a. til de generelle forsikringsbetingelser, hvor der på side 8 under 'Kommunikation' står 'Vi sender breve til dig på Min Side i henhold til reglerne for god skik i den finansielle sektor. Det betyder, at du som udgangspunkt ikke modtager breve fra os på papir, og at vi bestræber os på at sende de fleste breve til Min Side på Gjensidige.dk. Hvis du ikke ønsker at modtage elektroniske dokumenter på Min Side skal du kontakte os. Du har selv ansvaret for, at dine breve på Min Side bliver åbnet og kontrolleret på samme måde, som hvis du havde modtaget dem på papir. Der kan også forekomme information eller kommunikation via e-mail, e-Boks, telefon eller SMS.' Gjensidige henviser til ankenævnskendelse 95.954 og 76.959.

Mine bemærkninger

Gjensidige har i et velkomstbrev sendt til forsikringstager på dennes hjemadresse budt ham velkommen og oplyst, at de har forsikret hans bil og at han trygt kan tage den i brug. Fordi de ikke har talt med forsikringstager om hvilke behov han har til forsikringen, har de oprettet den ud fra en række standardoplysninger, som de har modtaget fra SKAT. De vil gerne sikre at pris og dækning er korrekt, skriver de, at det er 'en god ide' at gå forsikringen grundigt igennem. Det kan han gøre ved at logge ind på 'Min Side', hvor han kan se sine forsikringer.

Det fremgår ikke af brevet, at forsikringstager skal oplyse mailadresse eller telefonnummer, så Gjensidige kan advisere ham, når de har lagt nye vigtige dokumenter og herunder præmieopkrævninger m.m. på hans 'Min Side'.

Forsikringstager har fået velkomstbrevet med posten og har en forventning om også at få anden korrespondance på samme måde.

Gjensidige burde have skrevet i deres velkomstbrev, at han skulle oplyse sit telefonnummer og eventuel mailadresse, så de med mail eller sms kunne give ham besked, når der var post i hans 'Min Side', som krævede hans opmærksomhed og eventuel handling. Det har Gjensidige ikke gjort. Det kan ikke forventes, at forsikringstager af egen drift med kortere tidsintervaller logger ind på Min Side for at tjekke, om der er post, han skal reagere på.

Fordi Gjensidige ikke via mail eller sms kunne gøre forsikringstager opmærksom på, at der var sendt præmieopkrævninger, rykkere og afgangsbrev til Min Side, skulle de have sendt et brev med besked om, at der lå vigtige dokumenter på Min Side eller have sendt dokumenter med brev til forsikringstager. Det har Gjensidige forsømt og derfor er kravet fra forsikringstager, at Gjensidige anerkender, at forsikringstager ikke på tilstrækkelig måde var blevet gjort bekendt med, at der var en forfalden forsikringspræmie og senere, at forsikringen var afgangsført på grund af manglende præmiebetaling.

Gjensidige henviser til to ankenævnskendelser.

Kendelsen AK 76.959 omhandler en sag, hvor forsikringsselskabet med post sender et girokort med opkrævning af forsikringspræmien til kunden. Fordi præmien ikke bliver betalt, bortfalder dækningen og en skade bliver derfor ikke dækket.

Denne sag er ikke sammenlignelig med den aktuelle, fordi der i sagen, der henvises til, er fremsendt en præmieopkrævning med post til forsikringstager og ikke som i den aktuelle lagt post på en hjemmeside uden at sikre, at forsikringstager var vidende om det.

Kendelsen AK 95954 omhandler en sag, hvor et pensionsselskabs dækning er ophørt, fordi forsikringstager var overgået til hvilende medlemskab inden det tidspunkt, hvor forsikringstager blev tilkendt førtidspension.

Pensionsselskabet havde sendt et brev til forsikringstagers e-boks om at forsikringen ville ophøre, hvis han ikke kontaktede dem inden en bestemt dato. Det gjorde forsikringstager ikke og derfor ophørte forsikringen.

I denne sag er forsikringstager med almindelig brevpost blevet adviseret om, at pensionsselskabet ville overgå til at sende al post til e-Boks eller på pensionsselskabets hjemmeside under 'Din egen Pension'. De opfordrede samtidig til at forsikringstager indtastede sin e-mailadresse eller mobilnummer på 'Din Egen Pension', så ville han få besked hver gang, der lå ny post til ham.

Pensionsselskabet fik medhold af Ankenævnet for Forsikring, der lagde vægt på at 'Af pensions-oversigten fremgår det endvidere, at klageren blev opfordret til at indtaste e-mailadresse eller mobilnummer på hans selvbetjeningsprofil således, at han fik besked hver gang, der var ny post'.

Denne kendelse underbygger derfor, at når post leveres elektronisk eller bliver lagt på et forsikringsselskabs selvbetjeningsside, skal forsikringstager enten pr. sms eller mail oplyses om, at der ligger elektronisk post og hvordan det tilgås. Det har Gjensidige undladt i den aktuelle sag og har derfor ikke på rimelig måde sikret, at forsikringstager er orienteret om, at der lå vigtig post på Min Side, som han skulle håndtere."

Selskabet har i brev af 10/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det er vigtigt at præcisere at klager er informeret om at vigtige dokumenter herunder, faktura samt rykkerskrivelser er tilgængelige digitalt, på Min Side jf. sagens bilag.

Klagers bil har været indregistreret hos os i perioden 8. november 2024 – 11. februar 2025, dvs. at klager har haft 3 måneder til at kontakte os ift. betaling af sin bilforsikring, vi erindrer om at klager tidligere har bekræftet at have modtaget vores velkomstbrev af den 26. november 2024.

Vores kontaktoplysninger fremgår af vores velkomstbrev.

Vi fastholder at have opretholdt vores forpligtelser i forhold til rettidig information vedrørende forsikring for klagers bil, herunder forsikringspolice, forsikringsbetingelser samt faktura og vores kontaktinformationer.

Som det fremgår af Færdselsloven har ejeren eller den, der i ejerens sted er ansvarlig for driften af et motordrevet køretøj, må ikke lade dette benytte på færdselslovens område, medmindre der er tegnet en gyldig ansvarsforsikring for køretøjet."

Klagerens repræsentant har i brev af 16/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal blot præcisere, at det af velkomstbrevet til [klageren] alene fremgår, at han kan se sin forsikringspolice på Min Side. Det fremgår ikke af velkomstbrevet at præmieopkrævninger og anden vigtig post bliver lagt på Min Side og alene vil være tilgængeligt der. Han er ikke via mail, SMS eller et fysisk brev blevet adviseret om, at der lå en præmieopkrævning og efterfølgende rykkerskrivelser og afgangsbrev på hans Mn Side."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 26/11 2024 fremgår bl.a.:

"Tillykke med din nye forsikring

Vi skriver til dig, da vi kan se, at dit motorkøretøj er blevet indregistreret med os som dit forsikringsselskab.

Vi har sørget for, at dit nye køretøj er forsikret, så du trygt kan tage det i brug. Policen bliver sendt til Min Side. Hvis du har ønsket at modtage din kommunikation på post, vil policen blive sendt med post.

Læs din police igennem - måske skal informationerne opdateres

Da vi ikke har talt med dig om hvilket behov du har til din forsikring, har vi oprettet en police ud fra en række standardoplysninger, og informationer som vi har modtaget fra SKAT.

Vi vil dog gerne sikre, at du får den korrekte pris og dækning, så derfor er det en god ide at gå din nye forsikring grundigt igennem. Du må derfor gerne kontakte os.

Nedenfor kan du se, hvilke oplysninger du bør være særlig opmærksom på:

- Ejer-/ brugerforhold
- Dækninger
- Køretøjets model, type og variant
- Årligt kørselsbehov
- Betalingsmetode

Se dine forsikringer på Min Side

Du kan logge på Min Side [\[link\]](#) som er din personlige side. Her kan du se dine forsikringer.

Hvornår har du sidst kigget dine forsikringspolicer igennem?

Vi vil gerne tilbyde dig en forsikringsgennemgang, så vi sikrer, at du er forsikret som du forventer, hvis uheldet skulle være ude. Du er velkommen til at vende tilbage via denne mail og oplyse os et tidspunkt, hvor vi kan kontakte dig."

Af selskabets brev af 12/1 2025 fremgår bl.a.:

"Vi savner din betaling

Bilforsikring - - periode 08.11.24 til 30.11.25.

Vi har tidligere sendt dig en opkrævning på din nytegnede Bilforsikring, der trådte i kraft den 08.11.24, men desværre har vi ikke modtaget din betaling. Sidste rettidige betalingsdato var den 24.12.2024.

Betaler du fortsat ikke præmien, ophører din forsikring om 21 dage og din ret til erstatning bortfalder.

Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på kr. 250,00 pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. Udpantning af den forfaldne gæld kan ske.

Ved opkrævning af gebyr vil du blive registreret i Fællesregisteret, der føres af DFIM efter indhentet tilladelse på nærmere angivne vilkår fra Datatilsynet."

Af selskabets brev1 af 11/2 2025 fremgår bl.a.:

"Vi savner fortsat din betaling

Bilforsikring - - periode 08.11.24 til 11.02.25

Vi har tidligere sendt dig en opkrævning og en rykker med opsigelse af din Bilforsikring, men vi har fortsat ikke modtaget din betaling.

Din forsikring er derfor ophørt pr. 11/02/2025 og dermed er din ret til erstatning også bortfaldet.

Vi informerer nu eventuelle panthaver(e) om, at retten til erstatning er bortfaldet.

Ankenævnet for Forsikring

8.

103742

Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på kr. 250,00 pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. Udpantning af den forfaldne gæld kan ske."

Af selskabets brev2 af 11/2 2025 fremgår bl.a.:

"Forsikringen er ophørt for Motor Privat

Vi har tidligere rykket for betaling af skyldig præmie på din lovpligtige ansvarsforsikring på dit køretøj.

Vi har ikke registreret indbetaling af den skyldige præmie, og derfor er din ansvarsforsikring nu ophørt. Du har samtidig mistet retten til erstatning. Om 10 dage overdrager vi det skyldige beløb til inkasso, hvilket medfører yderligere omkostninger (fx sagsomkostninger) for dig.

Hvem bliver informeret om forsikringsophøret?

Når ansvarsforsikringen for et indregistreret køretøj er ophørt hos os, vil SKAT og DFIM blive orienteret om ophøret. Er der noteret en panthaverdeklaration på policen, vil panthaver ligeledes blive informeret om forsikringsophøret.

Husk at en ansvarsforsikring er lovpligtig

Det er ulovligt at køre på danske veje uden en ansvarsforsikring. Vi skal derudover gøre dig opmærksom på, at hvis du ikke tegner en ny ansvarsforsikring på dit køretøj, vil Motorregistret give besked til politiet om at fjerne nummerpladerne snarest, jf. Justitsministeriets bestemmelser.

Det er derfor vigtigt, at du sikrer dig, at du har fået tegnet en ny forsikring.

Ønsker du at tegne en ny ansvarsforsikring på dit motorkøretøj, kan det kun ske på skærpede betingelser. Det betyder, at du skal betale restancen (din manglende betaling) inden tegningen af den nye forsikring, og desuden at du betaler den nye præmie forud 1 år ad gangen i mindst 2 år enten i vores eller et andet forsikringselskab.

Hvis der ikke tegnes ny ansvarsforsikring

Hvis du ikke tegner en ny ansvarsforsikring efter ophøret hos os, vil DFIM efter færdselslovens § 106, stk. 4 pålægge dig et gebyr på 250,00 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Præmiens betaling

...

Første præmie forfalder til betaling ved forsikringens ikrafttræden og senere præmier på de anførte forfaldsdage.

...

Betales første præmie ikke rettidigt, ophører forsikringen.

...

Kommunikation

Vi sender breve til dig på Min Side i henhold til reglerne for god skik i den finansielle sektor. Det betyder, at du som udgangspunkt ikke modtager breve fra os på papir, og at vi bestræber os på at sende de fleste breve til Min Side på Gjensidige.dk. Hvis du ikke ønsker at modtage elektroniske dokumenter på Min Side skal du kontakte os. Du har selv ansvaret for, at dine breve på Min Side bliver åbnet og kontrolleret på samme måde, som hvis du havde modtaget dem på papir. Der kan også forekomme information eller kommunikation via e-mail, e-Boks, telefon eller SMS."

Nævnet udtaler:

Klageren indregistrerede den 8/11 2024 sin bil hos selskabet via SKAT/DMR. Han var den 28/2 2025 involveret i et færdselsuheld. Selskabet har afvist dækning for skaden med henvisning til, at ansvarsforsikringen ophørte den 11/2 2025 på grund af manglende præmiebetaling. Klageren ønsker, at selskabet skal anerkende, at forsikringen var i kraft den 28/2 2025.

Klageren har anført, at han den 26/11 2024 modtog selskabets velkomstbrev, hvor det alene fremgår, at han kan se sin forsikringspolice på Min Side. Det fremgår ikke, at præmieopkrævninger og anden vigtig post også bliver lagt på Min Side og alene vil være tilgængeligt dér. Klageren har anført, at han ikke via mail, SMS eller fysisk brev er blevet adviseret om, at der lå en præmieopkrævning og efterfølgende rykkerskrivelser og afgangsbrev på Min Side. Klageren har anført, at selskabet har bekræftet, at det er muligt at få notifikation om nye dokumenter på Min Side, men det kræver, at kunden har oplyst sit telefonnummer eller e-mailadresse, og information herom fremgår ikke af velkomstbrevet.

Selskabet har anført, at selskabet efter klagerens indregistrering via SKAT/DMR sendte et velkomstbrev af 26/11 2024 med almindelig post, hvor klageren blev informeret om, at forsikringspolice og øvrige dokumenter ville være tilgængelige via selskabets digitale selvbetjeningsløsning, Min Side. Samtidig blev police, forsikringsbetingelser og præmieopkrævning for perioden fra 8/11 2024 til 30/11 2025 gjort tilgængelige på Min Side med betalingsfrist den 24/11 2024. Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at første præmie forfalder ved forsikringens ikrafttræden, og at manglende betaling medfører ophør af forsikringen. Klageren har ikke betalt den første præmie, og forsikringen ophørte derfor den 11/2 2025. Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at præmieopkrævning sendes til

den oplyste betalingsadresse eller til Min Side. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet som udgangspunkt kommunikerer digitalt via Min Side, og at forsikringstageren selv har ansvar for at åbne og kontrollere sine dokumenter. Selskabet er ikke blevet kontaktet af klageren med ønske om at modtage dokumenter på papir eller via anden kommunikationskanal, og klageren har dermed accepteret den digitale kommunikationsform. Selskabet har anført, at digital post via selvbetjeningsløsninger er almindeligt og udbredt i den finansielle sektor, og at det må forventes, at kunder aktivt tilkendegiver, hvis de ønsker en anden kommunikationsform.

Det fremgår af selskabets brev af 26/11 2024, at **"Tillykke med din nye forsikring** Vi skriver til dig, da vi kan se, at dit motorkøretøj er blevet indregistreret med os som dit forsikringselskab. Vi har sørget for, at dit nye køretøj er forsikret, så du trygt kan tage det i brug. Policen bliver sendt til Min Side. Hvis du har ønsket at modtage din kommunikation på post, vil policen blive sendt med post. **Læs din police igennem - måske skal informationerne opdateres** Da vi ikke har talt med dig om hvilket behov du har til din forsikring, har vi oprettet en police ud fra en række standardoplysninger, og informationer som vi har modtaget fra SKAT. Vi vil dog gerne sikre, at du får den korrekte pris og dækning, så derfor er det en god ide at gå din nye forsikring grundigt igennem. Du må derfor gerne kontakte os. Nedenfor kan du se, hvilke oplysninger du bør være særlig opmærksom på: Ejer-/ brugerforhold. Dækninger. Køretøjets model, type og variant. Årligt kørselsbehov. Betalingsmetode. **Se dine forsikringer på Min Side** Du kan logge på Min Side [link] som er din personlige side. Her kan du se dine forsikringer".

Det fremgår af selskabets brev af 12/1 2025, at **"Vi savner din betaling** Bilforsikring - periode 08.11.24 til 30.11.25. Vi har tidligere sendt dig en opkrævning på din nytegnede Bilforsikring, der trådte i kraft den 08.11.24, men desværre har vi ikke modtaget din betaling. Sidste rettidige betalingsdato var den 24.12.2024. Betaler du fortsat ikke præmien, ophører din forsikring om 21 dage og din ret til erstatning bortfalder. Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på kr. 250,00 pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret".

Ankenævnet for Forsikring

11.

103742

Det fremgår af selskabets brev1 af 11/2 2025, at "**Vi savner fortsat din betaling** Bilforsikring - periode 08.11.24 til 11.02.25 Vi har tidligere sendt dig en opkrævning og en rykker med opsigelse af din Bilforsikring, men vi har fortsat ikke modtaget din betaling. Din forsikring er derfor ophørt pr. 11/02/2025 og dermed er din ret til erstatning også bortfaldet. Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på kr. 250,00 pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret".

Det fremgår af selskabets brev2 af 11/2 2025, at "**Forsikringen er ophørt for Motor Privat** Vi har tidligere rykket for betaling af skyldig præmie på din lovpligtige ansvarsforsikring på dit køretøj. Vi har ikke registreret indbetaling af den skyldige præmie, og derfor er din ansvarsforsikring nu ophørt. Du har samtidig mistet retten til erstatning ... **Hvem bliver informeret om forsikringsophøret?** Når ansvarsforsikringen for et indregistreret køretøj er ophørt hos os, vil SKAT og DFIM blive orienteret om ophøret ... **Hvis der ikke tegnes ny ansvarsforsikring** Hvis du ikke tegner en ny ansvarsforsikring efter ophøret hos os, vil DFIM efter færdselslovens § 106, stk. 4 pålægge dig et gebyr på 250,00 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Første præmie forfalder til betaling ved forsikringens ikrafttræden ... Betales første præmie ikke rettidigt, ophører forsikringen ... **Kommunikation** Vi sender breve til dig på Min Side i henhold til reglerne for god skik i den finansielle sektor. Det betyder, at du som udgangspunkt ikke modtager breve fra os på papir, og at vi bestræber os på at sende de fleste breve til Min Side på Gjensidige.dk. Hvis du ikke ønsker at modtage elektroniske dokumenter på Min Side skal du kontakte os. Du har selv ansvaret for, at dine breve på Min Side bliver åbnet og kontrolleret på samme måde, som hvis du havde modtaget dem på papir. Der kan også forekomme information eller kommunikation via e-mail, e-Boks, telefon eller SMS".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har opsagt ansvarsforsikringen i overensstemmelse med den procedure, som er foreskrevet i forsikringsaftalelovens §§ 12-17. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har anset forsikringen for ophørt pr. 11/2 2025, og at selskabet har afvist at dække den anmeldte skade den 28/2 2025.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af selskabets velkomstbrev af 26/11 2024(øverst), at "Policen bliver sendt til Min Side. Hvis du har ønsket at modtage din kommunikation på post, vil policen blive sendt med post". Det fremgår også (midtfor), at "Nedenfor kan du se, hvilke oplysninger du bør være særlig opmærksom på: ... Betalingsmetode". Det fremgår straks efter, at klageren kan "**Se dine forsikringer på Min Side** Du kan logge på Min Side [link] som er din personlige side. Her kan du se dine forsikringer".

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren i breve af 12/1 2025 og 11/2 2025 er informeret om konsekvenserne af manglende rettidig betaling af præmien, herunder om selskabets ophør af ansvarsforsikringen og underretning af DFIM om den manglende ansvarsforsikring.

Nævnet bemærker, at klageren valgte at indregistrere bilen via SKAT/DMR, og at han derfor måtte forvente, at han ville modtage meddelelser fra selskabet med oplysninger, herunder om pris og betaling af præmie, som han skulle forholde sig til og reagere på. Nævnet bemærker i den forbindelse, at der forløb ca. 3 måneder fra velkomstbrevet af 26/11 2024 til afgangsbrevet af 11/2 2025, og at klageren i denne periode hverken har kontaktet selskabet eller har logget ind på selskabets selvbetjeningsløsning Min Side.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

103742



Jørgen Steen Sørensen

formand