

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 104003:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft bilforsikring hos selskabet. I klageskema af 21/7 2025 har klageren bl.a. anført:

"Jeg vil yderst gerne klage over en sag/proces der er løbet fuldstændigt løbsk omkring min bil og et nummerpladeskift i sommer. På daværende tidspunkt blev jeg oplyst at jeg ikke skulle foretage mig yderligere ved skiftet. Jeg spørger ind til dette ad to omgange og det bliver bekræftet at jeg ikke skal foretage mig yderligere.

For to uger siden bliver jeg først bekendt med at der har været noget galt. Policen er blevet ændret med forkerte præmisser. Oprindelig police blev altså oprettet og ændret med min adresse igennem adskillige telefonsamtaler med Tryg i starten af 2020'erne og der var ingen problemer. Tryg har ændret vilkårene for mine forsikringer ved police skifte uden min accept og/eller at have adviseret mig. Det kan da bestemt ej heller være min fejl at jeg ikke er blevet informeret af Tryg.

Tryg har ikke varslet ændringer i mine forsikringer. Tryg ændrer mine policer uden mit vidende og samtykke. Tryg sletter/opretter policer med fejlagtige data i deres processer. Igen bliver jeg ikke informeret til trods for at de har mine mail oplysninger/tlf. og lign. Jeg går rundt i god tro og stadig gør de intet, som jeg vil kalde forsætteligt eller groft uagtsomt ikke at underrette mig.

Jeg er stadig aldeles chokeret og dybt påvirket af at en ændring på 7 cifre kan have så vidtrækkende og katastrofale konsekvenser og jeg mener bestemt at Tryg har begået aftalebrud.

Den eneste mulighed at rulle den automatiske proces tilbage til d. 1/8-24 og derefter at rulle frem med korrekte initiale data. Med at rulle processen tilbage mener jeg HELE processen fra start i Tryg igennem DFIM og ud til andre instanser. Når Tryg igangsætter en proces skal Tryg også kunne omgøre den, specielt når den er fejlbehæftet. Alt andet nytter ikke.

Jeg vil gerne nævne at under forløbet har jeg været kronisk hjertepatient. Jeg har været på hospitalet blandt andet i sidste uge, tidligere i 2024 med genoptræning og har været alvorligere syg med hjerte insufficiens. Det er en kronisk lidelse der invaliderende og der forhindrer ganske mange gøremål i mit liv. Det handicap har jeg døjet med i flere år nu. Konsekvenserne af Trygs fejl er nu at jeg ikke har mulighed for transport til gøremål der letter mit handicap, det ligefrem forværrer mit handicap - konsekvenserne af deres håndtering af situationen er nu at mit liv ligger i ruiner, ikke bare på det menneskelige niveau men så sandelig og i højeste grad også på det økonomiske niveau. Alle min ressourcer, ikke bare de økonomiske foruden mentale evner og fokus er brugt på at holde mig i live.

....

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At oprindelig og initial aftale honoreres (beskrevet i redegørelse for sagen)."

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

"Indledning

Sagen vedrører, at klageren ikke er tilfreds med selskabets processer i forbindelse med afmelding og indregistrering af bil hos selskabet.

Klageren omregistrerede sin bil, således den fik ny nummerplade. Efter at have fået besked om indregistreringen fra Motorregistret tvangsudstedte selskabet en ny forsikringspolice på bilen og sendte opkrævning for forsikringen til klageren.

Efterfølgende opsigte selskabet klagerens forsikring grundet manglende betaling.

Sagsfremstilling

Selskabet modtog den 30. juli 2024 en afmelding fra Motorregistret på klagerens bil med [registreringsnummer 1]. Selskabet afgangsførte derfor klagerens bilforsikring. Klagerens gamle bilforsikring var på forsikringsbetingelserne 1805. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Selskabet modtog den 16. august 2024 besked fra Motorregistret om, at klageren havde indregistreret sin bil med [registreringsnummer 2] til selskabet.

Som følge heraf satte selskabet klagerens forsikringspolice i kraft med tilbagevirkende kraft til indregistreringsdatoen den 9. august 2024 på forsikringsbetingelserne 2203. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 2.

Selskabet sendte klagerens forsikringspolice til klageren den 16. august 2024 til klagerens 'Min side'. Forsikringspolice fremlægges som bilag 3.

Klageren har den 21. august 2024 kl. 6.00 modtaget en mailnotifikation på klagerens mailadresse med besked om, at selskabet havde sendt ham ny post på 'Min side'. Selskabets notifikation fremlægges som bilag 4.

Mailnotifikationen er sendt til den af klageren registrerede – og bekræftede - mail hos selskabet. Screenshot af klagerens kontaktoplysninger fremlægges som bilag 5.

Ankenævnet for Forsikring

3.

104003

Den 17. august 2024 sendte selskabet en opkrævning til klageren på forsikringspræmien med fysisk post til [adresse], hvilket var den adresse, som klageren var registreret med hos selskabet. Brevet er ligeledes sendt til klagerens 'Min side'. Opkrævningen fremlægges som bilag 6.

Ved brev af 4. oktober 2024 rykkede selskabet for betaling af forsikringen. Rykkeren er både sendt med fysisk post til klagerens ovenstående adresse og til klagerens 'Min side'. Af selskabets brev fremgår blandt andet:

'Vi kan se, at det skyldige beløb ikke er betalt. Se venligst opkrævning af 16.08.2024. Reglerne i Forsikringsaftaleloven om forsikringens betaling betyder, at forsikringen vil ophøre pr. 07.11.2024, hvis beløbet ikke betales.'

'Hvis forsikringen ophører, vil der ske indberetning til DFIM, politiet og en eventuel pant-haver vil blive orienteret. Samtidig vil det skyldige beløb blive sendt til retslig inkasso og den manglede betaling kan medføre, at nummerpladerne bliver inddraget.'

'Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på 250 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret.'

Rykkeren fremlægges som bilag 7.

Selskabet har rykket for klagerens betaling ved brev af 28. oktober 2024. Brevet er sendt med fysisk post til klagerens ovenstående adresse og til klagerens 'Min side'. Af brevet fremgår blandt andet:

'Vi har endnu ikke modtaget det skyldige beløb. Vi vil derfor på ny minde om, at forsikringen ophører uden yderligere varsel pr. 07.11.2024.'

'Påmindelse er tidligere fremsendt den 04.10.2024.'

'Hvis forsikringen ophører, vil der ske indberetning til DFIM, politiet og en eventuel pant-haver vil blive orienteret. Samtidig vil det skyldige beløb blive sendt til retslig inkasso og den manglede betaling kan medføre, at nummerpladerne bliver inddraget.'

'Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på 250 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret.'

Selskabets rykker fremlægges som bilag 8.

I den forbindelse har klageren modtaget en mailnotifikation fra selskabet om, at han havde fået post på sin 'Min side' vedrørende 2. påmindelse om opkrævning. Selskabets notifikation fremlægges som bilag 9.

Klagerens bilforsikring hos selskabet ophørte den 7. november 2024 grundet restance. Selskabet orienterede klageren herom ved brev af 12. november 2024. Af brevet fremgår blandt andet:

'Sørg altid for at have en lovpligtig ansvarsforsikring'

'I Danmark skal alle registreringspligtige køretøjer, fx bil eller motorcykel, som minimum have en lovpligtig ansvarsforsikring.'

Når din forsikring stopper hos os, giver vi samtidig besked til SKAT og DFIM om forsikringens ophør. Du skal sikre, at køretøjet afmeldes på motorkontoret eller hvis du stadig ønsker at benytte dit køretøj, skal du købe en ny lovpligtig ansvarsforsikring. På den måde undgår du at stå uden forsikring, og du undgår at betale gebyr til DFIM på 250 kr. om dagen for manglende ansvarsforsikring.'

Selskabets brev fremlægges som bilag 10.

Selskabet har ved mailnotifikation til klageren af 15. november 2024 orienteret klageren om, at han havde fået post på sin 'Min side' vedrørende ophør af forsikring. Selskabets notifikation fremlægges som bilag 11.

Klageren har den 14. januar 2025 ændret sin digitale status hos selskabet. Af selskabets system fremgår, at han før ændringen var registreret med 'Ja' til at være digital, at den primære kanal var via tryg.dk, og at klageren ikke betalte gebyr for at være ikke-digital. Screenshot af klagerens ændring af digital status af 14. januar 2025 fremlægges som bilag 12.

Forud for ændringen den 14. januar 2025, var der senest foretaget ændringer i klagerens digitale status den 5. marts 2016, hvor selskabet indførte gebyrer for de kunder, der ikke var digitale. Da klageren var digital kunde, blev det derfor registreret på klagerens kundeforhold, at han ikke skulle betale gebyr. Screenshot af selskabets registrering af digital status fremlægges som bilag 13.

Den 26. marts 2025 kontaktede klageren selskabet, hvor selskabet blev bekendt med, at klageren havde skiftet adresse. Da klageren var navne- og adressebeskyttet, havde selskabet ikke tidligere fået besked om adresseændringen.

Ved mail af 10. april 2025 gjorde klageren indsigelse mod selskabets processer ved omregistrering af bilen og krævede, at selskabet trak sagen tilbage fra DFIM og inkasso. Klagerens mail af 10. april 2025 fremlægges som bilag 14.

Selskabet genindtegnede klagerens bilforsikring den 3. juni 2025 med tilbagevirkende kraft til den 7. november 2025 uden selskabets sædvanlige krav om, at klagerens udestående skulle betales, forinden forsikring kunne genoptages. Sagen blev ligeledes lukket hos DFIM.

Selskabet sendte i den forbindelse ny police til klagerens nye adresse og til klagerens 'Min side'. Policen fremlægges som bilag 15.

Den 4. juni 2025 sendte selskabet en opkrævning til klageren med fysisk post til klagerens nye adresse og til klagerens 'Min side'. Selskabets opkrævning fremlægges som bilag 16.

Selskabet fastholdt sit krav på forfalden præmie mod klageren ved mail af 24. juni 2025. Selskabets fastholdelse fremlægges som bilag 17.

I forlængelse af telefonsamtale med klageren den 1. juli 2025 fremsendte selskabet klagevejledning til klageren samt oplyste kontaktoplysninger på selskabets inkassoselskab, så klageren kunne betale sit udestående. Selskabets mail af 1. juli 2025 fremlægges som bilag 18.

Klageren gjorde ved mail af 2. juli 2025 opmærksom på, at afgørelsen efter hans opfattelse var foretaget på et forkert grundlag. Klagerens mail af 2. juli 2025 fremlægges som bilag 19.

Ved mail af 4. juli 2025 henholdt selskabet sig til sin afgørelse af 24. juni 2025. Selskabets mail af 4. juli 2025 fremlægges som bilag 20.

Klageren sendte en yderligere mail den 21. juli 2025. Klagerens mail af 21. juli 2025 fremlægges som bilag 21.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klagerens bilforsikring overgår til andet selskab pr. 1. september 2025.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, at klageren ikke er tilfreds med forløbet hos selskabet i forbindelse med omregistrering af klagerens bil.

Det fremgår af klagerens forsikringsbetingelser for klagerens bil med [registreringsnummer 1] under punkt 1, jf. bilag 1, at:

'Andre ændringer, vi skal have besked om:

- [...]
- Hvis der sker ændringer i betalingsadressen.'

Det fremgår af klagerens nye sæt forsikringsbetingelser, der er gældende for klagerens bil med [registreringsnummer 2] af punkt 10, jf. bilag 2, at:

'Flytning og andre ændringer

Hvis vi ikke får besked om visse ændringer, vil det betyde, at retten til erstatning kan blive nedsat eller helt bortfalde. Derfor er det vigtigt, at du giver os besked, hvis

- Der er forkerte oplysninger i forsikringsaftalen.
- Du eller den faste bruger flytter.'

Af færdselslovens § 105, stk. 1, 1. punkt følger:

'§ 105. Krav om erstatning for skader forvoldt af motordrevne køretøjer, som på ulykkestidspunktet anvendes på en måde, der er i overensstemmelse med køretøjets funktion som transportmiddel, skal, uanset om skaden forvoldes inden for lovens anvendelsesområde som fastlagt i § 1, være dækket af en forsikring i et ansvarsforsikringsselskab, der har Finanstilsynets tilladelse (koncession) til at drive forsikringsvirksomhed, jf. dog stk. 2.'

Af forsikringsaftalelovens § 12 følger blandt andet:

'§ 12. Præmien skal betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom.'

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 13, at:

'§ 13. Betales præmien ikke rettidigt, kan selskabet opsige forsikringsaftalen med den virkning, at aftalen ophører, hvis præmien ikke er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen efter § 12, stk. 1.

Stk. 2. Opsigelsen skal angive, at forsikringsaftalen ophører, hvis præmien ikke betales inden den fastsatte frist, og skal oplyse om muligheden efter § 14 for at bringe forsikringsaf-

talen til at løbe på ny. Fristerne efter stk. 1, 1. pkt., og § 14, 2. pkt., regnes først fra det tidspunkt, hvor disse oplysninger er givet.'

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at selskabets policemæssige dispositioner har været korrekte og i overensstemmelse med såvel lovgivning som praksis.

Indledningsvist bemærker selskabet, at klageren fortsat er i restance hos selskabet med 5.592,08 kr. fra den 9. august 2024 frem til og med 30. august 2025, hvor klagerens forsikring er i kraft hos selskabet.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at selskabet modtog en afmelding fra motorregistret på klagerens tidligere indregistrerede bil, og at selskabet som følge heraf opsagde klagerens daværende bilforsikring.

Selskabet bemærker endvidere, at klageren og selskabet på intet tidspunkt var i dialog om omregistreringen af bilen eller omkring forsikring af bilen under det nye registreringsnummer.

Police og opkrævninger er sendt til den adresse, som klageren havde registreret sig med hos selskabet, og klageren har ikke forud for den 26. marts 2025 informeret selskabet om, at han havde skiftet adresse. Selskabet bemærker i den forbindelse, at det både af klagerens gamle og nye forsikringsbetingelser fremgår, at klageren skulle give selskabet besked ved adresseændring. I samme anledning skal selskabet bemærke, at klageren var adressebeskyttet frem til 14. januar 2025, hvorfor selskabet ikke fik orientering om klagerens adresseskifte fra CPR-registret.

Selskabet skal desuden bemærke, at selskabet ikke har modtaget police og opkrævninger retur.

Ydermere skal selskabet henlede opmærksomheden på, at policen, opkrævningen og de to rykkerskrivelser alle tillige er sendt til klagerens 'Min side', og at klageren modtog notifikationer på mail om, at selskabet havde sendt post til klagerens 'Min side'.

I den forbindelse bemærker selskabet, at notifikationerne er sendt til den mail, som klageren bekræftede i 2021 var korrekt, og som klageren fortsat anvender.

Selskabet bemærker desuden, at klageren var tilmeldt digital post hos selskabet.

Det har således formodningen for sig, at såvel police, opkrævning og rykkere er kommet frem til klageren.

Selskabet har herudover lagt vægt på, at selskabet som forsikringsselskab har pligt til at oprette en ansvarsforsikring på en bil, når bilen bliver indregistreret til selskabet på SKAT.

Tilsvarende har klageren som ejer og bruger pligt til at købe og betale for en ansvarsforsikring, jf. færdselslovens § 105.

Rent objektivt må selskabet konstatere, at klageren hverken forud for selskabets opsigelse af forsikringen den 7. november 2024 eller på nuværende tidspunkt har betalt for sin forsikring, jf. forsikringsaftalelovens §§ 12-13.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at selskabet var berettiget til at opsige klagerens forsikring med virkning pr. 7. november 2024, da klageren ikke havde betalt præmien inden for den angivne frist, ligesom fristvarslerne i forsikringsaftalelovens §§ 13 ses iagttaget.

Selskabet bemærker desuden, at selskabet den 3. juni 2025 har udvist endog meget god vilje ved at sætte klagerens forsikring i kraft med tilbagevirkende kraft til opsigelsestidspunktet den 7. november 2024 på trods af selskabets politik om, at en forsikring kun kan genoptages mod indbetaling af restancen på policen, ligesom selskabet trak sagen retur fra DFIM ved samme lejlighed, da klageren herefter havde ansvarsforsikring under den fulde periode.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at udstede klagerens bilforsikring i forbindelse med omregistreringen af klagerens bil, at varsle klagerens forsikring til ophør grundet restance, at opsige klagerens forsikring grundet restance og til at overgive sagen til DFIM.

Selskabet fastholder ligeledes sit krav på præmie mod klageren."

Klageren har i brev af 15/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Som opsummering kan jeg påpege at det er en sag/proces der, specielt IT-mæssigt, er løbet fuldstændigt løbsk omkring min bil og et nummerpladeskift forrige sommer. På daværende tidspunkt blev jeg oplyst at jeg ikke skulle foretage mig yderligere ved skiftet. Jeg spørger ind til dette ad to omgange og det bliver bekræftet også ad to omgange at jeg ikke skal foretage mig yderligere.

Tryg har ikke varslet ændringer i mine forsikringer. Tryg ændrede mine policer uden mit vidende og samtykke. Tryg sletter/opretter policer med fejlagtige data i deres interne processer. Igen bliver jeg ikke informeret til trods for at de har mine mail oplysninger/tlf. og lign. Jeg går rundt i god tro og stadig gør de intet, som jeg vil kalde forsætteligt eller groft uagtsomt ikke at underrette mig.

Et par dage senere ringer jeg til supporten i Tryg og taler med en flink person der, uopfordret, oplyser mig om at mine (stam)data er blevet ændret et døgn tidligere. Dette tolker jeg som en klokkeklar erkendelse af at Tryg har begået graverende fejl ved oprettelsen af policen og forsøger at skjule dette ved at ændre data efterfølgende.

Jeg kan desuden informere Jer om at DFIM har anerkendt (under påbud retsligt efter min forståelse) at der har foreligget en fejl i processen ved ændringen af policen. DFIM har rullet processen tilbage for deres del hvilket betyder at Tryg som en direkte konsekvens bør anerkende fejlen og rulle processen helt tilbage. Jeg mener det er i orden og fair at Tryg også skal rette op deres første del af den skæve proces så jeg ikke står tilbage som økonomisk skadelidt fra en fejlbehæftet første del af processen.

Jeg vil gerne nævne at under forløbet har jeg været kronisk hjertepatient. Jeg har, blandt andet, været på hospitalet i perioden og har været alvorlig syg med hjerte insufficiens. Det er en kronisk lidelse der invaliderende og der forhindrer ganske mange gøremål i mit liv. Det handicap har jeg døjet med i flere år nu.

Ankenævnet for Forsikring

8.

104003

Konsekvenserne af Trygs fejl (en fejl som DFIM havde overtaget og omgjort til at være en ikke-fejl, altså korrekt) er på sigt at jeg ikke har mulighed for transport til gøremål der letter mit handicap, ja det ligefrem forværrer mit handicap – herunder udgifter til hjertemedicin."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 1/8 2024:

"Din motorkøretøjsforsikring med policenummer ... stopper
Registreringsnummer: [1]

Som aftalt stopper din forsikring hos os 30. juli 2024. Du skal have penge tilbage, som vi sender til dig."

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 16/8 2024:

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

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

Din forsikring omfatter ikke kaskoforsikring

Du skal være opmærksom på, at du ikke har kaskoforsikring på din bil.

Har du fx lånt penge til bilen, vil en panthaver stille krav om, at du har kaskoforsikring.

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

Betalingen på 6.525,08 kr. inkl. gebyrer og afgifter vil blive opkrævet via indbetalingskort.

Hvis du har ændringer eller spørgsmål til forsikringsaftalen, kan du kontakte os på telefon ... eller skrive til os på ..."

Det fremgår bl.a. af police af 16/8 2024:

"Forsikringsaftalen gælder fra 9. august 2024.

Forsikringsaftalen er nyoprettet.

...

Forsikringens Betingelser

For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Bilforsikring nr. 2203.

...

Forsikringen omfatter

Lovpligtig ansvarsforsikring

Førerdekning

Mengrad på 100 % erstattes med højst

Tab af forsørger erstattes med mindst

898.136 kr.*

1.002.643 kr.*

Tryg Vejrhjælp

Vejrhjælp i Danmark"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne 1805:

"1. Hvad skal du selv sørge for

...

Andre ændringer, vi skal have besked om

- Hvis der står forkerte oplysninger i forsikringsaftalen (policen).
- Hvis der sker ændringer i betalingsadressen.
- Hvis du eller den faste bruger flytter.

...

10. Generelle bestemmelser

...

Forsikringens varighed

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

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

Afmeldes køretøjet i Digitalt Motor Register (DMR) ophører Ansvar-, Delkasko- og Kaskoforsikringen samt Stilstandsforsikringen på samme tidspunkt, som afmeldingen sker, med mindre andet er aftalt med os.

...

Genoptagelse

Genoptagelse af forsikringen, efter afmelding, sker efter vores nyeste vilkår, priser og risikoforhold, herunder antal af skader de sidste 3 år."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne 2203:

"10. Øvrige bestemmelser for bil

...

Forsikringsophør og indberetning

Ophører forsikringen som følge af manglende betaling, vil en eventuel panthaver og politiet blive orienteret om forsikringens ophør. Samtidig vil det skyldige beløb blive sendt til retslig inkasso.

Tryg skal også indberette restanceforholdet og forsikringsophøret til DFIM.

Du kan se mere på www.dfim.dk/dagsgebyr/faellesregisteret.

Du får et gebyr for manglende ansvarsforsikring pr. dag, dit køretøj er uforsikret jf. færdselslovens § 106, stk. 4. DFIM opkræver gebyret og har udpantningsret. Du kan ikke købe en forsikring til et motordrevet køretøj, før gebyret er betalt til DFIM. Læs mere på www.dfim.dk/dagsgebyr.

DFIM

Dansk Forening for International Motorkøretøjsforsikring (DFIM) administrerer bl.a. Fællesregisteret. Se mere under www.dfim.dk.

Sker forsikringens betaling efter forsikringsophøret, kan der gælde skærpede vilkår for den nye forsikring, fx at den skal betales helårligt forud, i mindst 2 år. Det er dog et krav, at det kan dokumenteres, at både restancen, og gebyret til DFIM, er betalt."

Nævnet udtaler:

Den 30/7 2024 modtog selskabet en afmelding af klagerens bil fra Motorregistreret. Selskabet stoppede derfor klagerens bilforsikring. Den 16/8 2024 modtog selskabet en besked fra Motorregistreret om, at klageren havde indregistreret bilen med et nyt registreringsnummer. Samme dag meddelte selskabet, at klagerens nye bilforsikring var sat i kraft fra indregistreringsdatoen den 9/8 2024. For bilforsikringen gjaldt selskabets nye forsikringsbetingelser 2203. Klageren betalte ikke præmien, hvorfor bilforsikringen ophørte den 7/11 2024. Selskabet oplyste SKAT og DFIM om ophøret. Den 10/4 2025 klagede klageren over processen i forbindelse med nummerpladeskiftet. Selskabet genindtegnede klagerens bilforsikring med tilbagevirkende kraft til den 7/11 2024 uden selskabets sædvanlige krav om betaling af udestående forinden genoptagelse. Sagen blev ligeledes lukket hos DFIM. Selskabet sendte i den forbindelse en ny police til klageren. Klagerens bilforsikring overgik til et andet forsikringsselskab pr. 1/9 2025.

Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandling og proces. Klageren ønsker, at "oprindelig og initial aftale honoreres". Klageren har anført, at han blev oplyst, at han ikke skulle foretage sig noget i forbindelse med nummerpladeskiftet, og at han først langt senere i forløbet blev bekendt med, at policen var ændret uden samtykke. Klageren har anført, at selskabet ikke varslende eller informerede om ændringen. Klageren har anført, at selskabet har begået aftalebrud, og at "den eneste mulighed at rulle den automatiske proces tilbage til d. 1/8-24 og derefter at rulle frem med korrekte initiale data. Med at rulle processen tilbage mener jeg HELE processen fra start i Tryg igennem DFIM og ud til andre instanser. Når Tryg igangsætter en proces skal Tryg også kunne omgøre den, specielt når den er fejlbehæftet. Alt andet nytter ikke". Klageren har anført, at "DFIM har anerkendt (under påbud retsligt efter min forståelse) at der har foreligget en fejl i processen ved ændringen af policen. DFIM har rullet processen tilbage for deres del hvilket betyder at Tryg som en direkte konsekvens bør anerkende fejlen og rulle processen helt tilbage. Jeg mener det er i orden og fair at Tryg også skal rette op deres første del af den skæve

Ankenævnet for Forsikring

11.

104003

proces så jeg ikke står tilbage som økonomisk skadelidt fra en fejlbehæftet første del af processen".

Selskabet har anført, at de policemæssige dispositioner har været korrekte og i overensstemmelse med lovgivning og praksis. Selskabet har anført, at parterne på intet tidspunkt var i dialog om omregistreringen af bilen eller omkring forsikring af bilen under det nye registreringsnummer. Selskabet har anført, at selskabet har pligt til at oprette en ansvarsforsikring, når en bil bliver indregistreret til selskabet via SKAT. Selskabet har oplyst, at klageren fortsat er i restance fra 9/8 2024 til 30/8 2025, og at selskabet fastholder sit krav på præmie.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet var berettiget til at stoppe klagerens bilforsikring ved afmeldingen af bilen i juli 2024, og at selskabet var berettiget til at oprette en ny bilforsikring, da klageren den 9/8 2024 indregistrerede bilen med et nyt registreringsnummer. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at klagerens nye bilforsikring blev omfattet af andre vilkår. Nævnet finder, at klageren skal betale præmie frem til 1/9 2025, hvor bilforsikringen overgik til et andet forsikringsselskab.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet stoppede klagerens bilforsikring efter modtagelse om afmeldingen fra Motorregistreret.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet den 16/8 2024 modtog besked fra Motorregistret om, at klageren havde indregistreret bilen med et nyt registreringsnummer, og at selskabet herefter oprettende en ny bilforsikring med tilbagevirkende kraft til indregningsdatoen den 9/8 2024.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at han var i kontakt med selskabet i forbindelse med omregistreringen, herunder at selskabet har lovet ham, at den oprindelige bilforsikring kunne forsætte uændret.

Ankenævnet for Forsikring

12.

104003

Nævnet bemærker, at det fremgår af punkt 10 i forsikringsbetingelserne 1805 – der var gældende inden afmeldingen af bilen i juli 2024 – at "afmeldes køretøjet i Digitalt Motor Register (DMR) ophører Ansvar-, Delkasko- og Kaskoforsikringen samt Stilstandsforsikringen på samme tidspunkt, som afmeldingen sker, med mindre andet er aftalt med os". Det fremgår videre, at "genoptagelse af forsikringen, efter afmelding, sker efter vores nyeste vilkår, priser og risikoforhold, herunder antal af skader de sidste 3 år".

Nævnet har ikke behandlet spørgsmålet om opsigelsen af den nye bilforsikring den 7/11 2024, idet selskabet efterfølgende satte bilforsikringen i kraft med tilbagevirkende kraft til opsigelsestidspunktet og trak sagen retur fra DFIM.

Det, som klageren 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.



Jørgen Steen Sørensen

formand