

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. januar 2026 blev i sag nr. 104240:

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 og meddelelse af 2/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"Klage til Ankenævnet for Forsikring. Hermed indsendes formel klage over Tryg Forsikring A/S i forlængelse af et længerevarende forløb med alvorlige fejl i inkassohåndtering, urimelig RKI-registrering via [inkassofirma], samt manglende erstatning på trods af påviselig skade.

1. Sagens forløb og centrale punkter

Jeg har været kunde hos Tryg i forbindelse med en tidligere bilforsikring. Efter et udestående blev sagen overdraget til [inkassofirma], hvor jeg gentagne gange har dokumenteret følgende forhold:

- [inkassofirma] opkrævede ulovlige inkassogebyrer.
- En gyldig og overholdt afdragsordning blev ignoreret og annulleret af dem selv, hvilket er ulovligt.
- RKI-registreringen blev ikke slettet rettidigt, selvom [inkassofirmaets] egne logoplysninger viser, at det burde være sket.
- Registreringen blev først fjernet efter gentagne klager og pres.

2. Trygs rolle og ansvar

I starten forholdt Tryg sig udelukkende til de oplysninger, de modtog fra [inkassofirma]. Da jeg fremlagde yderligere dokumentation (bl.a. bevis på telefonopkald samt skriftlig korrespondance), valgte jurist ... at ignorere disse beviser. Først efter flere opfølgninger og pres fra min side, reagerede Tryg. [Jurist] har i en mail dateret 2. september 2025 indrømmet, at de tidligere oplysninger fra [inkassofirma] ikke var retvisende, og at der var sket flere fejl. Tryg bad herefter [inkassofirma] nulstille sagen, hvilket også skete.

3. Økonomisk skade og konsekvenser

Som følge af den ulovlige RKI-registrering er jeg blevet nægtet oprettelse af bankkonto hos et dansk pengeinstitut. Dette afslag skete direkte i forlængelse af RKI-registreringen fra [inkassofirma]. Jeg er desuden blevet afvist hos [telefonselskab], hvilket jeg er ved at indhente aktindsigt om. Disse forhold har haft konkret og dokumenterbar negativ betydning for min økonomiske situation.

4. Trygs afvisning af kompensation

I sin mail af 2. september afviser [jurist] mit kompensationskrav med henvisning til, at jeg ikke har lidt et dokumenteret økonomisk tab. Dette er imidlertid ikke korrekt, da jeg netop har dokumenteret bankafslag med henvisning til RKI-registreringen.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

... Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om følgende:

- At Tryg pålægges at nedsætte min gæld med 5.000 kr. som kompensation for det samlede forløb.
- At Tryg kritiseres for at have videreformidlet urigtige oplysninger til mig uden at undersøge sagen ordentligt.
- At Tryg fremover sikrer korrekt og lovlig håndtering af inkassosager via tredjepartsfirmaer.
- At [inkassofirmaets] og Trygs adfærd samlet set vurderes som groft urimelig og skadevoldende over for mig som forbruger.

...

Den 01.07.2025 blev jeg registreret i RKI af [inkassofirma] vedrørende sager hos Tryg.

- Allerede den 31.07.2025 forsøgte [inkassofirma] selv at slette registreringen, hvilket viser, at grundlaget for registreringen bortfaldt. Sletningen gik dog teknisk fejl, og registreringen stod fortsat aktiv helt frem til den 26.08.2025, hvor den endelig blev slettet.

1. For sen sletning af RKI

[inkassofirma] har i mails bekræftet, at registreringen først blev slettet den 26.08.2025, selvom de allerede den 31.07.2025 mente, den skulle slettes. Jeg stod dermed fejlagtigt registreret i RKI næsten en måned for længe.

2. Afslag på bankkonto

Jeg er den 04.08.2025 blevet afvist i at oprette en konto hos [bank]. I mailen fra banken fremgår det, at afslaget skyldes, at jeg stod registreret flere gange i RKI. Dette viser en direkte og konkret økonomisk skade.

Konsekvenser for mig

- Jeg har dokumenteret lidt et konkret økonomisk tab, idet jeg blev afvist fra at oprette bankkonto.
- Jeg har oplevet yderligere gener ved at stå fejlagtigt registreret i RKI i en periode, hvor registreringen burde have været slettet.
- Jeg blev også afvist hos [telefonselskab] i forbindelse med et køb, hvilket jeg dog endnu ikke har skriftlig dokumentation for. Jeg kræver, at Tryg Forsikring pålægges at yde kompensation ved nedsættelse af min gæld med 5.000 kr. eller udbetaling af tilsvarende beløb. Kravet bygger på:
- Den ulovlige og forsinkede RKI-registrering

- De dokumenterede økonomiske konsekvenser (afslag på bankkonto)
- Tryks og [inkassofirma]s egne indrømmelser af fejl i sagen."

Selskabet har den 25/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren er utilfreds med et inkassoforløb, der har været om betaling af selvrisici, hvor der er indgået afdragsordninger med selskabet, som har været håndteret af selskabets samarbejdspartner, [inkassofirma].

Klageren ønsker, at hans gæld til selskabet skal nedsættes med 5.000 kr. på grund af fejl ved inkassoprocessen.

Sagsfremstilling

Klageren afleverede den 3. december 2024 en leasingbil med en række skader. Rapporten fra aflevering fremlægges som **bilag 1**.

Den 28. januar 2025 udstedte selskabet opkrævning for selvrisici for tre skader.

Foruden disse tre skader, havde klageren allerede indgået afdragsordning om tre andre skader med skadedatoer den 6. februar 2024, 12. juli 2024 og 12. september 2024 med afdrag på 500 kr. om måneden.

Da klageren ikke betalte, sendte selskabet den 5. marts 2025 en rykker på betaling, og klageren vendte retur samme dag med ønske om at indgå en afdragsordning. Denne korrespondance fremlægges som **bilag 2**.

Selskabet besvarede klagerens mail den 5. marts 2025 med oplysning om skyldigt beløb på tre af selvrisici-opkrævninger på samlet 15.000 kr. og forespørgsel om, hvad klageren kunne betale hver måned.

Klageren vendte tilbage, at han havde mulighed for at afdrage det skyldige beløb på 15.000 kr. over 15 måneder, og at selskabet kunne dividere de to tal og finde de månedlige afdrag. Korrespondancen fremlægges som **bilag 3**.

Selskabet oprettede på den baggrund en afdragsaftale med afdrag på 1.000 kr. om måneden og overdrog den til håndtering hos selskabets samarbejdspartner. Overdragelsen fremlægges som **bilag 4**.

Den 4. april 2025 modtog selskabet besked fra samarbejdspartneren om, at klageren gjorde indsigelse mod afdragsordningens størrelse, hvor han angav, at han trods oplysning om, at selskabet skulle dividere 15.000 kr. med 15 måneder, skulle have oplyst, at han alene kunne afbetale 333,50 kr. Indsigelsen fremlægges som **bilag 5**.

Den 22. april 2025 lod selskabet klageren få en afdragsordning på de nye vilkår, han foreslog. Selskabets mail til samarbejdspartneren fremlægges som **bilag 6**.

Samarbejdspartneren meddelte den 21. juli 2025, at klageren misligholdt afdragene. Mailen fra samarbejdspartneren fremlægges som **bilag 7**.

Selskabet havde herefter en korrespondance med samarbejdspartneren, hvor de oprindelige opkrævninger bl.a. blev fremsendt.

Den 2. august 2025 modtog selskabets klageansvarlige en klage fra klageren, hvori han anførte, at selskabets samarbejdspartner havde en ulovlig inkassoproses. Klagerens klage fremlægges som **bilag 8**.

På baggrund af klagerens henvendelse, bad den klageansvarlige om input til sagen fra samarbejdspartneren, der den 8. august 2025 svarede retur, at der var tale om i alt syv sager, hvor der ikke var afsendt korrekt varsel i to af sagerne, hvor processen for de to sager derfor var startet forfra, men at der var varslet korrekt i de øvrige sager. Svaret fra samarbejdspartneren fremlægges som **bilag 9**.

Ud fra de modtagne oplysninger svarede selskabet den 13. august 2025 klageren og fastholdt, at processen for de fem sager var kørt korrekt. Selskabets svar fremlægges som **bilag 10**.

Samme dag svarede klageren retur, at der var flere ting ved selskabets svar, der ikke stemte overens med hændelsesforløbet. Klageren fremsendte samtidig en række bilag, der ifølge ham skulle dokumentere, at han mundtligt havde indgået en ny afdragsaftale med samarbejdspartneren om betaling af et endnu lavere månedligt beløb. Klagerens svar fremlægges som **bilag 11**, og vedhæftningerne fremlægges som bilag **11.1-11.7**.

Selskabet sendte klagerens nye henvendelse til samarbejdspartneren og bad om en dybdegående redegørelse for forløbet. Herefter blev selskabet kontaktet af afdelingslederen hos samarbejdspartneren, der erkendte, at der var sket en række fejl fra deres side, og at deres forslag derfor var, at processen blev startet helt forfra med betaling på de vilkår, klageren ønskede.

Henset til mængden af fejl fra samarbejdspartneren, blev de instrueret at starte processen helt forfra og lave afdragsordninger på de vilkår, klageren ønskede. Dette blev klageren meddelt af samarbejdspartneren.

Den 26. august 2025 vendte klageren tilbage overfor selskabet og meddelte, at processen var startet forfra, idet samarbejdspartneren havde erkendt en række fejl. Klageren krævede derfor erstatning for forløbet, som aktuelle sag ved nævnet også vedrører. Klagerens henvendelse fremlægges som **bilag 12**.

Selskabet besvarede henvendelsen den 2. september 2025 og beklagede forløbet overfor klageren.

Samtidig afviste selskabet, at klageren var berettiget til erstatning på baggrund af forløbet, idet klageren ikke havde dokumenteret, at han havde lidt et økonomisk tab som følge af forløbet. Selskabets svar fremlægges som **bilag 13**.

Samme dag vendte klageren tilbage og fastholdt sit krav på erstatning. Han oplyste samtidig, at sagen var indbragt for nævnet, og medsendte en afvisning dateret den 4. august 2025 på oprettelse af et kontoforhold fra en sparekasse med begrundelsen, at han var registreret flere gange i RKI. Klagerens svar fremlægges som **bilag 14**.

Idet klageren medsendte kvittering for oprettelse af sagen hos Ankenævnet for Forsikring, besvarede selskabet ikke klagerens sidste henvendelse.

Selskabets vurdering

Klageren angiver, at han skulle være berettiget til erstatning i form af nedsættelse på 5.000 kr. af gælden til selskabet på grund af et u hensigtsmæssigt inkassoforløb. Han har bl.a. anført, at han på grund af registrering i RKI har fået afslag på at kunne oprette en bankkonto i en bank, at han brugt tid på sagen og at sagen har medført et psykisk pres for ham.

Der fremgår ingen oplysninger om, hvordan klageren er kommet frem til et beløb på 5.000 kr., eller hvordan han skulle have lidt et sådant tab i forbindelse med inkassoforløbet.

Klageren anfægter ikke, at han skylder selskabet penge, ligesom han ikke anfægter beløbets størrelse.

Selskabet har erkendt overfor klageren, at der er været begået en række fejl fra selskabets samarbejdspartners side, hvilket selskabet har beklaget. Samtlige sager er startet forfra, omkostningerne er slettet og selskabets registreringer af klageren i RKI er blevet slettet.

Som dokumentation for at have lidt et tab har klageren fremlagt et screenshot af en del af en mail dateret den 4. august 2025, hvor han angiveligt får afslag på at oprette et kontoforhold i en sparekasse, da klageren er registreret op til flere gange i RKI.

Derudover har han fremsendt en kvittering fra et teleselskab på, at de har modtaget klagerens indsigtsanmodning.

Selskabet bemærker, at det er den, der retter et krav imod andre, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af kravet, herunder at de almindelige erstatningsprincipper er opfyldt.

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et økonomisk tab som følge af de fejl, selskabets samarbejdspartner har begået, og at klageren derfor ikke er berettiget til erstatning som følge af forløbet.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at der ingen oplysninger fremgår om, at klageren fik afslag på at oprette en konto i en bank alene på grund af selskabets registreringer i RKI.

Klageren kan således også være registreret i RKI af andre kreditorer, der ikke har noget med selskabet at gøre.

Selskabet har også lagt vægt på, at der ikke fremgår oplysninger om, hvilket kontoforhold klageren har bedt om, ligesom der intet fremgår om, hvordan klageren skulle have lidt et økonomisk tab ved, at sparekassen afviste ham som kunde.

I den forbindelse skal selskabet ikke undlade at gøre opmærksom på, at banker og sparekasser er omfattet af lov om betalingskonti, hvorefter der gælder kontraheringsligt for bankerne for så vidt angår en basal indlånskonto, og som opstiller nogle klare regler for, hvornår en bank/sparekasse kan afvise en basal indlånskonto. RKI-registrering er ikke en gyldig afvisningsgrund, jf. lovens § 11,

stk. 3. På den baggrund var det ikke påregneligt for selskabet, registrering af klageren i RKI ville medføre en afvisning på en bankkonto.

Afvisningen fra sparekassen er desuden dateret den 4. august 2025, og der fremgår ingen oplysninger om, at klageren har forsøgt at begrænse et eventuelt tab ved, at han efter selskabets sletning af registreringerne i RKI har søgt at blive kunde i sparekassen igen, eller at han umiddelbart efter afslaget fra sparekassen har forsøgt at blive kunde andre steder.

Afslutningsvist skal selskabet endnu en gang bemærke, at selskabet har slettet alle gebyrer og omkostninger i sagen, og at selskabets registreringer af klageren i RKI også er blevet slettet."

Klageren har i brev af 26/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg Forsikring har i deres svar af 25. september 2025 selv erkendt, at der er begået væsentlige fejl i min sag – herunder manglende varsling, ulovlige gebyrer og to uberettigede RKI-registreringer.

Det bestrides, at jeg ikke har lidt et økonomisk tab.

1. Afslag på bankkonto

Jeg har fremlagt skriftlig dokumentation for, at jeg den 4. august 2025 fik afslag på oprettelse af en bankkonto med henvisning til en aktiv RKI-registrering. Dette skete, mens Trygs to ulovlige registreringer stod aktive.

2. RKI's dementi

RKI (Experian) har den 3. september 2025 udstedt et officielt dementi, der bekræfter, at registreringerne var fejlagtige og derfor ulovlige. Dermed er det ubestrideligt, at jeg blev nægtet adgang til basale bankydelser på grundlag af en ulovlig registrering foretaget af Trygs samarbejdspartner.

3. Påstand om 'andre registreringer'

Tryg anfører, at afslaget muligvis skyldtes andre registreringer. Dette er ikke dokumenteret. Tryg har ingen adgang til RKI's register og kan derfor ikke med sikkerhed udtale sig herom. Det er desuden uden relevans: det afgørende er, at deres egne ulovlige registreringer stod aktivt på tidspunktet for afslaget, og at disse i sig selv var tilstrækkelige til at medføre skade.

4. Psykisk og praktisk belastning

Ud over de konkrete økonomiske konsekvenser har forløbet medført betydeligt pres. Jeg blev uretmæssigt registreret, truet med retslige skridt trods en gyldig afdragsordning og måtte bruge omfattende tid og ressourcer på at få fjernet de ulovlige registreringer.

Konklusion

Tryg har selv erkendt fejlene, og RKI har bekræftet registreringernes ulovlighed. Jeg har dokumenteret, at registreringerne havde konkrete og alvorlige konsekvenser. Dermed står det klart, at mit krav er velbegrundet.

Jeg fastholder mit krav om, at gælden til Tryg nedsættes med 5.000 kr. som compensation."

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

104240

Ankenævnet for Forsikring

8.

104240

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af inkassofirmaets e-mail af 21/7 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Denne pre-inkasso afdragsordning er misligholdt, inkassovarslet og klar til at overgå til inkasso. Vi skal sikre at vores poste ringdatoer er korrekte. Vil i venligst returnere denne forespørgsel med information om fakturadato og forfaldsdato på udestående. Når vi har modtaget jeres svar. vil sagen overgå til inkasso."

Af e-mail af 4/8 2025 fra bank til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har nu gennemgået din økonomi, og må desværre meddele dig, at jeg på nuværende tidspunkt ikke kan tilbyde dig kontoforhold i [bank], da jeg har erfaret at du er registreret op til flere gange i RKI.

Jeg håber du lytter til mine råd, om at få rettet din forskudsskema, så den er tilpasset de virkelige tal, samt får etableret en tilbagebetalingsaftale på dine gældsposter."

Af e-mail af 27/8 2025 fra inkassofirmaet til klageren fremgår bl.a.:

"Aktuelt kan vi oplyse at;

1. Registrering i RKI Experian er slettet på baggrund af dine indsigelser
2. Alle inddrivelsesomkostninger i sagerne er fjernet og gøres således ikke gældende overfor dig
3. Ingen retlige tiltag er initieret i sagerne
4. Vi ønsker forsat dialog om en afvikling af din gæld til Tryg Forsikring i sagerne, som jeg også sagde i telefonen.
5. Vi har ikke bemyndigelse til at afgøre og imødekomme dit kompensationskrav
6. Vi anerkender din ret til at klage til relevante klageinstanser og vil selvsagt bidrage til sagens oplysning og dokumentation."

Af e-mail af 2/9 2025 fra inkassofirmaet til klageren fremgår bl.a.:

"For at kunne dokumentere mit økonomiske tab har jeg brug for præcise oplysninger om min tidligere RKI-registrering:

1. Den nøjagtige dato og klokkeslæt, hvor [inkassofirma] anmodede om at slette registreringen vedr. Tryg-sagerne.

Sagsnr. [REDACTED] RKI manuelt slettet d. 26.08.25 klokken 09.32

Sagsnr. [REDACTED] RKI manuelt slettet d. 26.08.25 klokken 09.32

Sagen er forsøgt slettet gennem systemet den 31.07.2025, men er fejlet."

Nævnet har fået forelagt udateret udklip fra kvittering for klagerens anmodning om aktindsigt hos et telefonselskab, og inkassoskrivelser af 30/7 2025.

Nævnet udtaler:

Klageren indgik den 5/3 2025 afdragsaftale med selskabet om betaling af 3 selvrisikobeløb på bilforsikring (15.000 kr.). Selskabet overdrog den 7/3 2025 håndteringen af afdragsaftalen til et inkassofirma. Klageren var efterfølgende i dialog med selskabet og inkassofirmaet om indholdet af afdragsaftalen, og inkassofirmaet sendte den 30/7 2025 inkassovarsler til klageren. Klageren gjorde indsigelser mod varslingsprocessen, og inkassofirmaet bekræftede den 27/8 2025, at registreringen i RKI var slettet pr. 26/8 2025, og at alle inddrivelsesomkostninger var fjernet. Selskabet har afvist at betale erstatning på 5.000 kr. til klageren med henvisning til, at klageren ikke har lidt et økonomisk tab. Klageren ønsker, at "Tryg pålægges at nedsætte min gæld med 5.000 kr. som compensation for det samlede forløb. -At Tryg kritiseres for at have videreformidlet urigtige oplysninger til mig uden at undersøge sagen ordentligt. -At Tryg fremover sikrer korrekt og lovlig håndtering af inkassosager via tredjepartsfirmaer. -At [inkassofirma] og Trygs adfærd samlet set vurderes som groft urimelig og skadevoldende over for mig som forbruger".

Klageren har anført, at han den 4/8 2025 fik afslag på oprettelse af en bankkonto med henvisning til en aktiv RKI-registrering, hvilket skete, mens selskabets 2 ulovlige registreringer stod aktive, og at han fejlagtigt stod registreret i RKI næsten en måned for længe. Klageren har anført, at han også er blevet afvist af et telefonselskab, og at "disse forhold har haft konkret og dokumenterbar negativ betydning for min økonomiske situation". Klageren har anført, at han har brugt omfattende tid og ressourcer på at få fjernet de ulovlige registreringer.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et økonomisk tab som følge af de fejl, selskabets samarbejdspartner har begået, hvorfor klageren ikke er berettiget til erstatning. Selskabet har anført, at det ikke var påregneligt for selskabet, at registrering af klageren i RKI ville medføre en afvisning på en bankkonto, idet RKI-registrering jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 3, ikke er gyldig afvisningsgrund for banker og sparekasser. Selskabet erkender og beklager, at selskabets samarbejdspartner – inkassofirmaet – har begået en række fejl. Selskabet har anført, at selskabet har slettet alle gebyrer og omkostninger i sagen, og at selskabets registreringer af klageren i RKI også er blevet slettet.

Ankenævnet for Forsikring

10.

104240

Det fremgår af e-mail af 4/8 2025 fra en bank til klageren, at "Jeg har nu gennemgået din økonomi, og må desværre meddele dig, at jeg på nuværende tidspunkt ikke kan tilbyde dig konto-forhold i [bank], da jeg har erfaret at du er registreret op til flere gange i RKI. Jeg håber du lytter til mine råd, om at få rettet din forskudsskema, så den er tilpasset de virkelige tal, samt får etableret en tilbagebetalingsaftale på dine gældsposter".

Nævnet har fået forelagt udateret udklip fra kvittering for klagerens anmodning om aktindsigt hos et telefonselskab.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har begået fejl, som selskabet ifalder et erstatningsansvar for, ligesom klageren skal bevise, at han har lidt et tab som følge af selskabets fejl.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han som følge af inkassoforløbet har lidt et økonomisk tab, herunder som følge af afslaget fra banken/telefonselskabet. Nævnet kan ikke pålægge selskabet at betale 5.000 kr. i erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forløbet har været uheldigt, men at det i en situation som den foreliggende - hvor klageren ikke har bevist, at han i erstatningsretlig henseende har lidt et økonomisk tab - er op til selskabet at afgøre, om selskabet kulancemæssigt vil betale en vis godtgørelse til klageren.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens registreringer i RKI blev forsøgt slettet den 31/7 2025, hvilket mislykkedes, hvorefter registreringerne blev slettet manuelt den 26/8 2025, samt at selskabet har beklaget sagsforløbet og har slettet de inddrivelsesomkostninger/gebyrer, der var påløbet.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

104240

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at nævnet ikke fungerer som en disciplinær klageinstans.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand