

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. februar 2026 blev i sag nr. 104276:

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 8/9 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen
Vedr. opsagt forsikring på bil ... Forsikringsaftale den 14. marts 2025. Police ...

Det hele starter med, at jeg sidst i februar / først i marts meddeler TRYG at jeg er flyttet til [by] og er blevet skilt fra min mand. Hvorfor jeg så skal have styr på mine forsikringer.

Jeg får tilsendt nye dokumenter vedr. mine forsikringer. I starten af juli måned afhænder jeg min lille [bilmærke og model] og køber en anden [bilmærke], som jeg også får forsikret hos TRYG. Den 25. juli får jeg et dokument fra TRYG, at min forsikring er stoppet, og at man vil overføre det overskydende beløb kr. 4.583,47 til min NEMkonto. Altså MIN NEM-konto. Dette sker så ikke. Derimod har TRYG overført beløbet til min EKS-mand. Jeg klager så over dette ved en opringning til TRYG. Fra TRYG får jeg så en mail, hvor der står, at TRYG tilbagefører beløbet til min Eks mand. Beløbet tilbageføres ikke – NEJ TRYG udbetaler beløbet til min EKSmand. En person for mig fuldstændig uden forbindelse nu.

Så spørger Jeg. Hvordan skal jeg vide, at jeg, da jeg ringer til jer omkring 1. marts, at jeg skal bede om at ændre navnet for den person, som indbetaler. Jeg ved ikke hvad TRYG har stående i deres papirer. Det fremgår ikke noget sted i det fremsendte til mig. Hvordan skal jeg gennemskue, at det

er min EKS-mand TRYG udbetaler til, når jeg får brev om, at TRYG vil overføre det overskydende til min NEM-konto. Jeg har betalt mine egne forsikringer fra min bankkonto. Både bil, hest og ulykkesforsikring. Det har jeg gjort de sidste år, da min daværende ægteemand, de seneste år, ikke ville dele udgifter med mig.

Jeg kan ikke få beløbet fra min Eks-mand. Han er utrolig bitter og svarer ikke på mails eller tlf.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104276

TRYG har lavet en kæmpe fejl, ved ikke at give mig de rigtige oplysninger. Derfor mener jeg, at TRYG bør udbetale beløbet til mig.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have mit overskydende præmie vedr. indbetaling den 1. juli 2025 tilbage. kr. 4.583,47."

Selskabet har den 13/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen vedrører, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet har udbetalt ristoro til klagerens tidligere ægtefælle ved ophør af bilforsikring.

Klagerens tidligere ægtefælle fremgik som betaler af forsikringen hos selskabet.

Klageren har haft en bilforsikring hos selskabet på forsikringsbetingelserne 1805. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Efter samtale med klagerens tidligere ægtefælle sendte selskabet den 29. marts 2019 et samlet tilbud på forsikringer til klagerens tidligere ægtefælle. Følgemail af 29. marts 2019 fremlægges som bilag 2. Tilbud om forsikringer af 29. marts 2019 fremlægges som **bilag 3**.

Klagerens tidligere ægtefælle accepterede tilbuddet den 21. maj 2019, hvor forsikringen blev tilknyttet en samleopkrævningsaftale under klagerens tidligere ægtefælles navn og tilmeldt Betalingsservice i klagerens tidligere ægtefælles CPR-nummer. Skærmpoint af tilknytning af samleopkrævningsaftale af 21. maj 2019 fremlægges som **bilag 4**. Tilmelding til Betalingsservice af 21. maj 2019 fremlægges som **bilag 5**.

Selskabet sendte samme dag en opsigelse til klagerens tidligere ægtefælles daværende forsikringsselskab, der den 29. maj 2019 accepterede opsigelsen pr. 1. juli 2019. Accept af opsigelse af 29. maj 2019 fremlægges som **bilag 6**.

Den 13. juni 2019 modtog selskabet meddelelse fra det Centrale Motorregister om, at bilen var blevet indregistreret til selskabet.

Selskabet sendte som følge heraf forsikringspolice til klageren, der stod som registreret ejer og bruger af bilen den 14. juni 2019. Forsikringspolice af 14. juni 2019 fremlægges som **bilag 7**.

Forsikringen er oprettet med klageren som forsikringstager, ejer og bruger af bilen, og med klagerens tidligere ægtefælle som betaler. Skærmpoint fra selskabets forsikringssystem fremlægges som **bilag 8**.

Herefter modtog selskabet rettidig præmieindbetaling de følgende år.

Selskabet modtog besked fra det Centrale Person Register den 12. februar 2025 om, at klageren havde ændret navn. Navnemeddelelse af 12. februar 2025 fremlægges som **bilag 9**.

Klageren udfyldte en kontaktformular den 13. februar 2025 om, at hun fortsat ønskede at have friskade/glasforsikring på sin bilforsikring. Kontaktformular af 13. februar 2025 fremlægges som **bilag 10**.

Ændringen udløste en merpræmie på 127,68 kr., der blev betalt den 9. april 2025. Oversigt over opkrævninger og indbetalinger på klagerens forsikring fremlægges som **bilag 11**.

Den 18. februar 2025 modtog selskabet besked fra det Centrale Person Register om, at klageren var flyttet. Flyttemeddelelse af 18. februar 2025 fremlægges som **bilag 12**.

Præmien for det kommende forsikringsår blev indbetalt den 9. juli 2025 via Betalingsservice, jf. **bilag 11**.

Selskabet modtog besked fra det Centrale Motorregister den 23. juli 2025 om, at bilen var blevet afmeldt pr. samme dato. Afmelding af 23. juli 2025 fremlægges som **bilag 13**.

Ved brev af 25. juli 2025 orienterede selskabet klageren om ophøret af bilforsikringen. Selskabets afgangsbrev af 25. juli 2025 er fremlagt af klageren.

Ristorno på forsikringen på 4.583,47 kr. er udbetalt den 25. juli 2025, jf. **bilag 11**.

Klageren kontaktede selskabet telefonisk den 18. august 2025, hvorefter selskabet sendte en mail til klageren og informerede klageren om, at selskabet har tilbageført 4.583,47 kr. til klagerens tidligere ægtefælles NemKonto, da det var klagerens tidligere ægtefælle, der var anført som betaler hos selskabet. Selskabets mail af 18. august 2025 er fremlagt af klageren.

Den 22. august 2025 kontaktede klageren selskabet telefonisk og oplyste, at hun havde orienteret selskabet om, at de var blevet skilt, men at det ikke var blevet rettet. Selskabets telefonnotat af 22. august 2025 fremlægges som **bilag 14**.

I mail af 27. august 2025 gjorde klageren indsigelse til selskabets klageansvarlige afdeling. Klagerens indsigelse af 27. august 2025 fremlægges som **bilag 15**.

Selskabet fastholdt sin afgørelse ved mail af 28. august 2025. Selskabets fastholdelse af 28. august 2025 fremlægges som **bilag 16**.

Klageren gjorde indsigelse den 29. august 2025. Klagerens indsigelse af 29. august 2025 fremlægges som **bilag 17**.

Ved mail af 29. august 2025 fastholdt selskabet sin afgørelse. Selskabets fastholdelse af 29. august 2025 fremlægges som **bilag 18**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet har udbetalt ristorno til klagerens tidligere ægtefælle, der stod på forsikringen som betaler, ved ophør af bilforsikringen.

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

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at det var klagerens tidligere ægtefælle, der blev anført som betaler på forsikringen, herunder med kontonummer – og det var i klagerens tidligere ægtefælles CPR-nummer, at forsikringen blev tilmeldt Betalingsservice. Selskabet bemærker i den anledning, at det har formodningen for sig, at tilmeldingen er foretaget på klagerens tidligere ægtefælles foranledning, idet selskabet ikke ellers kunne have adgang til et kontonummer.

Selskabet bemærker desuden, at det var klagerens tidligere ægtefælle, der havde korrespondancen med selskabet omkring tilbud og accept af forsikringer, og at klagerens navn først kom på bilforsikringen i forbindelse med tilmeldingen fra det Centrale Motorregister, da klageren var anført som ejer og bruger af bilen.

Ydermere skal selskabet henlede opmærksomheden på, at bilforsikringen allerede ved oprettelse af forsikringen blev tilmeldt en samleopkrævning i klagerens tidligere ægtefælles navn, således der fra selskabets side alene blev sendt én samlet opkrævning ud til klagerens tidligere ægtefælle, som var registreret hos selskabet som betaler. Klagerens tidligere ægtefælle har således betalt ét Betalingsservice gebyr frem for et gebyr pr. police.

Selskabet har ikke mulighed for at se, hvis konto forsikringen reelt betales fra, men alene at forsikringen står til betaling via Betalingsservice i klagerens tidligere ægtefælles navn og CPR-nummer, og at præmien altid er betalt rettidigt.

Det er beklageligt, at selskabet i sit brev af 25. juli 2025 oplyser, at for meget betalt præmie ville blive udbetalt til klagerens NemKonto. Der er tale om et standardiseret brev, der udsendes maskinelt ved afmelding fra det Centrale Motorregister, når der er ristorno.

Det er dog selskabets opfattelse, at selskabet ud fra de foreliggende oplysninger har udbetalt til rette konto og med frigørende virkning.

Hvorledes klageren og klagerens tidligere ægtefælle internt har håndteret deres økonomiske mellemværender, såvel under ægteskabet og efter ophør af ægteskabet, er selskabet uvedkommen, og selskabet må fortsat henvise til klagerens tidligere ægtefælle omkring tilbagebetaling af beløbet.

Afslutningsvist bemærker selskabet, at det intetsteds er anført på klagerens bilforsikring eller kundeforhold, at klageren har orienteret selskabet omkring ophør af ægteskabet, herunder ikke ved klagerens henvendelse den 13. februar 2025, hvilket var dagen efter meddelelsen fra det Centrale Person Register om klagerens navneændring.

I den forbindelse skal selskabet henlede opmærksomheden på, at hverken navneskift eller adresseændring er ændringer, der giver selskabet anledning til at antage, at der er sket ændringer i betalingen på en bilforsikring.

Ankenævnet for Forsikring

5.

104276

Sammenfatning

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at selskabet med frigørende virkning har udbetalt ristorno fra forsikringen til den – på det foreliggende grundlag – rette person, klagerens tidligere ægtefælle, der var anført som betaler på klagerens bilforsikring.

Følgelig er det selskabets opfattelse, at et eventuelt økonomisk mellemværende mellem klageren og klagerens tidligere ægtefælle som følge af ophør af ægteskab er selskabet uvedkommende.

Selskabet fastholder derfor sin afgørelse."

Sekretariatet bad i meddelelse af 6/11 2025 klageren om at fremlægge dokumentation for, at præmien blev betalt fra klagerens bankkonto. Klageren svarede i meddelelse 7/11 2025 bl.a.:

"Jeg har nu fremsendt kontoudtog fra 2022 hvoraf det fremgår at der er betalt kr. 4.735,10 til Tryg med BS. Kontoudtog fra 2023, hvoraf det fremgår, at der er betalt kr. 4.834,52 til Tryg. Brev fra Tryg hvoraf det fremgår, at der skal betales kr. 5.605, - pr. år for min bilforsikring. Kontoudtog fra 2024 hvoraf det fremgår, at der betales kr. 5.614,02 for bilforsikring. Betalingsoversigt fra 1. juli 2025 hvoraf det fremgår, at jeg (med mit nye efternavn) betaler kr. 4.891,41 på min bilforsikring. Jeg er klar over, at det er en spinkel dokumentation for årene 22-23-24, men det er det der er, da jeg ikke har de månedlige betalingsoversigter i banken. Jeg har i forbindelse med fraflytning fra min eksmand smidt mange papirer ud. Desværre."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets e-mail til klagerens daværende ægtefælle og vedlagt brev af 29/3 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt så sender jeg dig tilbuddet.

Landboforsikring i Tryg dækker jeres bygninger bl.a. med følgende dækninger;

- Brand
- Storm mv.

Ud over dette inkludere det sumløs indboforsikring i beboelsen og løsøre i udbygningerne. Løsøre er dækket med op til 790.000 kr. (Her er du også dækket i forhold til simpelt tyveri.)

Forsikringen indeholder også en række ansvarsforsikringer bl.a. privatansvar, bedriftsansvar, hundansvar mm. Alt dette er i en og samme police.

Vi har aftalt, at jeg kontakter dig i næste uge, for opfølgning af forsikringstilbuddet. Acceptere du tilbuddet så sender jeg en taksator forbi ejendommen.

...

[klagerens navn]
[anonymiseret af selskabet]
[klagerens tidligere adresse]

Tilbud om forsikring

På baggrund af dine oplysninger følger her tilbud på de forsikringer, du har efterspurgt:

Ankenævnet for Forsikring

6.

104276

Personbil	årlig pris	kr	Indeks
Personbil	årlig pris	4 kr	Indeks
Trailer	årlig pris	4 kr	Indeks
Landbo	årlig pris	kr	Indeks
Personforsikring	årlig pris	kr	Indeks
Personforsikring	årlig pris	4 kr	Indeks

Tilbuddet gælder måned fra i dag og er et samlet tilbud, der forudsætter, at du køber forsikringerne til de viste priser og med de dækninger, summer, selvrisikobeløb mv, der fremgår af tilbuddet. Du har mulighed for at ændre på tilbuddet, men så kan prisen også ændre sig."

Af skærmpoint fra selskabets system vedrørende tilknytning til samleopkrævningsaftale fremgår bl.a.:

"Police...: ...
Navn...: [klageren]
Skade-dato:
Adresse: [Klagerens nye adresse]
...
System: PREP + Akt.type: SAPT + Akt.dato: 21-05-2019
...
Tilknyttet [anonymiseret] samleopkrævningsaftale
[anonymiseret CPR-nummer] , [anonymiseret navn] [klagerens tidligere adresse]
Aftalenr.: ... 30"

Af skærmpoint fra selskabets system vedrørende tilmelding til betalingsservice fremgår bl.a.:

"Police: ...
Navn: [klageren]
Skade-dato.:
Adresse: [klagerens tidligere adresse]
...
Samleopkrævningsaftale tilmeldes PBS med følgende oplysninger:
CPR-/CVR-nr.: [anonymiseret]
Reg.nr.: [registreringsnummer vist]
Kontonr.: [kontonummer vist]
Pengeinstitut: ...
Tekst indsat af ... den 21-05-2019."

Af police af 14/6 2019 stilet til klagerens navn på klagerens tidligere adresse fremgår bl.a.:

"Ny forsikringsaftale (police) for din Personbil
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.

Ankenævnet for Forsikring

7.

104276

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

...

Forsikringstager: [klageren]

...

Forsikringsaftalen gælder fra: 1. juli 2019. Forsikringsaftalen er nyoprettet

Forsikringens betaling: 1. juli

Hovedforfald: 1. juli

...

Forudsætninger

Prisen er beregnet ud fra:

- at bilen benyttes til personkørsel
- at bruger af bilen er: [klageren], som er født ... og bor [klagerens tidligere adresse]
- at det maksimale kørselsbehov pr. år er 20.000 km.
- at bilens kilometerstand den 20.5.2019 er oplyst til 179.000 km.
- at km-stand er oplyst
- at bilen ikke udlejes
- at du er med i vores fordelsprogram Tryg Landbo
- at der ikke er anmeldt skader inden for de seneste 3 år
- at hverken du eller din ægtefælle/samlever har haft skærpede vilkår eller har fået opsagt en bilforsikring i et andet selskab.

Skærpede vilkår betyder, at forsikringen er pålagt selvrisiko, højere pris eller at dækninger er fjernet."

Af skærmpoint fra selskabets system fremgår bl.a.:

"Personbil

KONTMAA: 13-10-2025

...

Afgang

Forsikring: personbil

Anvendelse: Personkørsel

[Klagerens navn, nye adresse og CPR-nummer]

Police nr.: ...

Ret eksisterende roller eller indsæt ny

...

Rolle	Cpr/CVR-nr.	Navn	Rolle 1 til 4 af 4
-------	-------------	------	--------------------

Fors.tager	[Klagerens CPR]	[Klagerens navn]	[klagerens nye adresse]
------------	-----------------	------------------	-------------------------

Betaler	[Anonymiseret af selskabet]		[andet postnummer end klagerens nye adresse]
---------	-----------------------------	--	--

Bruger	[Klagerens CPR]	[Klagerens navn]	[klagerens nye adresse]
--------	-----------------	------------------	-------------------------

Ejer	[Klagerens CPR]	[Klagerens navn]	[klagerens nye adresse]"
------	-----------------	------------------	--------------------------

Af skærmpoint fra selskabets system vedrørende CPR-meddelelse om navneskift fremgår bl.a.:

"[klageren] [Klagerens tidligere adresse] [CPR-nummer]

Ankenævnet for Forsikring

8.

104276

Aktivitet: Navn ændret af CPR
Udført af: CPROPD Dato: 12-02-2025 Kl. 02:02:12
Mere 1 til 4 af 4
Felt Før ændring Efter ændring
Fornavn
Efternavn [efternavn 1 og efternavn 2] [Efternavn 1]."

Af selskabets brev af 12/2 2025 stilet til klagerens tidligere adresse fremgår bl.a.:

"Indbo

Her er den nye forsikringsaftale (police) for din indboforsikring.

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 fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige.

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

...

Forsikringstager:	[klageren]
Antal personer i husstanden:	1 voksen
	0 børn

Selvstændig erhvervsdrivende:

Hverken du eller din ægtefælle/samlever er selvstændig erhvervsdrivende Du er selvstændig erhvervsdrivende, når din primære indkomst kommer fra et selvstændigt erhverv med en omsætning højere end 450.000 kr. (ekskl. moms).

Forsikringssted:	[Klagerens nye adresse]
Forsikringsaftalen gælder fra:	14. februar 2025
Forsikringens betaling:	1. februar
Hovedforfald:	1. februar

...

Forudsætninger Prisen er beregnet ud fra:

- at du er med i vores fordelsprogram Tryg Landbo
- At du eller din ægtefælle/samlever ikke er blevet pålagt skærpede vilkår eller har fået opsagt en indboforsikring i et andet selskab. Skærpede vilkår betyder, at forsikringen er pålagt selvrisiko, højere pris, øgede sikringskrav eller dækninger er fjernet.
- At du eller din ægtefælle/samlever har været omfattet af en indboforsikring inden for det seneste år
- at du eller din ægtefælle/samlever ikke har anmeldt skader inden for de seneste 3 år
- at hverken du eller din ægtefælle/samlever er registreret i RKI eller Debitor Registret."

Af kontaktformular af 13/2 2025 fremgår bl.a.:

"Vælg venligst, hvad din henvendelse drejer sig om nedenfor.
Bil/køretøj

Ankenævnet for Forsikring

9.

104276

Dit navn
[klageren]

...

Din besked

...

I forbindelse med snak med en af jer, er der desværre ved en fejltagelse blevet ændret i dækning af bilskade. Jeg ønsker stadig, at have friskade/glas i min bilforsikring."

Af skærmpoint fra selskabets system vedrørende CPR-meddelelse om flytning fremgår bl.a.:

"[klageren] [klagerens nye adresse] [CPR-nummer]

Aktivitet: Person flyttet

Udført af: CPRADR Dato: 18-02-2025 Kl. 01:04:28

...

Felt	Før ændring	Efter ændring
------	-------------	---------------

Gadenavn [tidligere]		[nyt]
----------------------	--	-------

Husnr. [tidligere]		[nyt]
--------------------	--	-------

...

Postnr [tidligere]		[nyt]
--------------------	--	-------

By [tidligere]		[nyt]"
----------------	--	--------

Af selskabets brev af 14/3 2025 stilet til klagerens nye adresse fremgår bl.a.:

"Ændring af forsikringsaftalen (policen) for bilforsikring

Din bilforsikring er blevet ændret med følgende:

Friskade/glas fra Nej til Ja

Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police).

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 fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige.

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

Af selskabets brev af 25/7 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Din Personbil forsikring stopper

Din forsikring stopper hos os d. 23. juli 2025. Du skal have penge tilbage, fordi du har betalt din forsikring forud. Vi overfører 4.583,4 7 kr. til din Nem Konto indenfor 7 hverdage."

Af skærmpoint fra selskabets system vedrørende opkrævninger og betalinger fremgår bl.a.:

"Oversigt over kontolinjer

...

Fors.tager: [klageren] [tidligere adresse]

Ankenævnet for Forsikring

10.

104276

...

----- Reg.nr: AZ24164 -----					
Nr	Fra dato	Til dato	Type	Ialt-beløb	Skyldig-saldo Opret-dato
—			BETR	4583,47	25.07.2025
—	23.07.2025	01.07.2026	AFGA	-4583,47	25.07.2025
—			BESA	-4891,41	09.07.2025
—	01.07.2025	01.07.2026	ÆNPS	4891,41	10.06.2025
—			BESA	-127,68	09.04.2025
—	14.03.2025	01.07.2025	ÆNDR	127,68	14.03.2025
—			BETR	480,35	11.02.2025
—	11.02.2025	01.07.2025	ÆNDR	-480,35	11.02.2025
—			BESA	-5614,02	10.07.2024
—	01.07.2024	01.07.2025	ÆNDR	5614,02	11.06.2024
—			BESA	-4834,52	11.07.2023
—	01.07.2023	01.07.2024	ÆNPS	4834,52	12.06.2023
—			BESA	-4735,10	11.07.2022
				side 1	af 2

==>

"

Af klagerens betalingsoversigt af 1/7 2025 fremgår bl.a.:

" 1. JULI BETALES DETTE BELØB VEDR. AFTALENR ... 20

4.891,41"

Af selskabets telefonnotat af 22/8 2025 fremgår bl.a.:

"Kunden har oplevet, at en udbetaling fra bilforsikringen er sendt til eksmanden, da han står som betaler. Kunden fortæller hun tidligere informeret om skilsmisse og ændringer, men det blev ikke rettet. kd tager kontakt til kvalitet. Kunden er bekymret for fremtidige udbetalinger ved skift af forsikringsselskab."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"**Forsikringens betaling**

Forsikringen betales en eller flere gange om året. På din forsikringsaftale kan du se, hvad du har valgt.

Ud over prisen på din forsikring opkræver vi afgifter til det offentlige, fx skadeforsikringsafgift og statsafgift.

Du kan betale forsikringen via Betalingsservice eller indbetalingskort. Du betaler et opkrævningsgebyr, der dækker vores udgifter ved opkrævning og indbetaling. Vi sender opkrævningen til den betalingsadresse, vi har fået oplyst. Hvis betalingsadressen ændres, skal vi straks have besked.

Hvis forsikringen ikke bliver betalt til tiden, får du en rykker med oplysninger om, at forsikringens dækning ophører, hvis beløbet ikke betales senest 21 dage efter modtagelsen af rykkeren samt om konsekvensen ved for sen eller manglende betaling.

Hvis vi sender en rykker, har vi ret til at opkræve ekspeditionsgebyr, morarenter og eventuelt andre omkostninger. Vi har endvidere ret til at opkræve ekspeditionsgebyr, gebyr for udskrivning af dokumenter og øvrige serviceydelser, som svarer til vores udgifter.

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."

Ankenævnet for Forsikring

11.

104276

Nævnet udtaler:

Selskabet sendte den 29/3 2019 et tilbud til klageren og klagerens daværende ægtefælle på 2 bilforsikringer, 2 ulykkesforsikringer, trailer- og landboforsikring. Den 21/5 2019 accepterede ægtefællen tilbuddet, som blev tilknyttet en samleopkrævningsaftale i ægtefællens navn og tilmeldt betalingsservice i ægtefællens CPR-nummer. Den 13/6 2019 modtog selskabet besked fra det Centrale Motorregister om, at bilen var blevet indregistreret til selskabet. Den 14/6 2019 sendte selskabet police til klageren, og bilforsikringen blev oprettet hos selskabet med klageren som forsikringstager, ejer og bruger af bilen, og med klagerens daværende ægtefælle som betaler. Den 12/2 2025 modtog selskabet besked fra det Centrale Person Register om, at klageren havde ændret efternavn. Den 12/2 2025 sendte selskabet en ny indbo-police tilknyttet klagerens nye adresse. Brevet var stilet til klagerens tidligere adresse og klagerens navneændring var ikke opdateret. Den 18/2 2025 modtog selskabet besked fra det Centrale Person Register om, at klageren havde fået ny adresse. Den 23/7 2025 modtog selskabet besked fra det Centrale Motorregister om, at bilen var blevet afmeldt pr. samme dato. Den 25/7 2025 udbetalte selskabet ristorno på 4.583,47 kr. til klagerens tidligere ægtefælles NemKonto.

Klageren har anført, at hun sidst i februar/først i marts 2025 meddelte selskabet, at hun var blevet skilt og var flyttet, og at hun derfor skulle have styr på sine forsikringer. Klageren har anført, at selskabet den 25/7 2025 meddelte hende, at de ville udbetale 4.583,47 kr. til hendes NemKonto. Klageren har anført, at hun ikke kunne vide, at hun – da hun kontaktede selskabet omkring den 1/3 – skulle bede om, at navnet på indbetaleren blev ændret. Klageren har anført, at hun ikke ved, hvad selskabet har stående, og at det ikke fremgår noget sted i det, selskabet har fremsendt til hende. Klageren har anført, at hun de sidste år har betalt sine forsikringer fra sin egen bankkonto. Klageren har anført, at hun ikke kan få beløbet udbetalt fra sin tidligere ægtefælle.

Selskabet har anført, at selskabet har udbetalt ristorno med frigørende virkning til den rette person. Selskabet har anført, at selskabet ikke har adgang til at se, hvilken konto forsikringen

Ankenævnet for Forsikring

12.

104276

betales fra, men alene at forsikringen står til betaling via Betalingsservice i klagerens tidligere ægtefælles navn og CPR-nummer. Selskabet har anført, at klagerens tidligere ægtefælle var anført som betaler hos selskabet, idet der i 2019 blev indgået en samleopkrævningsaftale med klagerens tidligere ægtefælle, og forsikringen blev tilmeldt betalingsservice med den tidligere ægtefælles CPR-nummer. Selskabet har anført, at det var den tidligere ægtefælle, der havde korrespondancen med selskabet omkring tilbud og accept af forsikringer. Klagerens navn kom først på bilforsikringen i forbindelse med tilmeldingen fra det Centrale Motorregister, idet klageren var anført som ejer og bruger af bilen. Selskabet har anført, at det ikke står anført nogen steder, at klageren har orienteret selskabet omkring ophør af ægteskabet. Selskabet har anført, at hverken navneskift eller adresseændring er ændringer, der giver selskabet anledning til at antage, at der er sket ændringer i betaleren på en bilforsikring. Selskabet har anført, at "Det er beklageligt, at selskabet i sit brev af 25. juli 2025 oplyser, at for meget betalt præmie ville blive udbetalt til klagerens NemKonto. Der er tale om et standardiseret brev, der udsendes maskinelt ved afmelding fra det Centrale Motorregister, når der er ristorno".

Det fremgår af skærmpoint fra selskabets system, at policenummeret tilhørende klagerens bilforsikring den 21/5 2019 blev tilmeldt samleopkrævningsaftale ved PBS med et anonymiseret CPR-nummer og vedkommendes kontooplysninger.

Det fremgår af udateret skærmpoint fra selskabets system, at "Forsikring: personbil. Anvendelse: ... Fors. tager [Klagerens CPR] [Klagerens navn] [klagerens nye adresse]. Betaler: [Anonymiseret af selskabet] [andet postnummer end klagerens nye adresse]. Bruger [Klagerens CPR] [Klagerens navn] [klagerens nye adresse]. Ejer [Klagerens CPR] [Klagerens navn] [klagerens nye adresse]".

Det fremgår af brev og police af 14/6 2019 stilet til klageren, at "Ny forsikringsaftale (police) for din Personbil. Her er den nye forsikringsaftale (police) for din bilforsikring ... Forsikringstager: [klageren] ... Forudsætninger: Prisen er beregnet ud fra :... - at bruger af bilen er: [klageren], som er født ... og bor [klagerens tidligere adresse]".

Ankenævnet for Forsikring

13.

104276

Klageren har fremlagt kontooversigter som dokumentation for, at hun i perioden 1/7 2022 – 1/7 2024 årligt har betalt præmie på bilforsikringen fra sin egen bankkonto. Klageren har fremlagt oversigt fra betalingsservice, hvor det fremgår, at klageren den 1/7 2025 via betalingsservice har betalt bilforsikring på et andet aftalenummer, end aftalenummeret tilknyttet tilmelding til samleopkrævningsaftale af 21/5 20219 oprettet i ægtefællens CPR-nummer.

Det fremgår af selskabets brev af 25/7 2025 til klageren, at "Din Personbil forsikring stopper. Din forsikring stopper hos os d. 23. juli 2025. Du skal have penge tilbage, fordi du har betalt din forsikring forud. Vi overfører 4.583,47 kr. til din Nem Konto indenfor 7 hverdage".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at klagerens tidligere ægtefælle var aftalepart i en sådan forstand, at selskabet med frigørende virkning har kunnet tilbagebetale den overskydende præmie til ham. Det forhold, at den tidligere ægtefælle i 2019 indgik en betalingsordning for klagerens bilforsikring via betalingsservice og dermed blev registreret som betaler, berettiger ikke i sig selv selskabet til – med frigørende virkning – at afregne den overskydende præmie til den tidligere ægtefælle, når klageren er den direkte aftalepart, og selskabet gennem hele forløbet har været fuldt opmærksom herpå. Nævnet henviser til sag 87851.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet i brev af 25/7 2025 oplyser, at overskydende præmie vil blive udbetalt til klagerens NEM-konto, og at klageren siden 2022 selv har betalt præmien, hvorfor en tidligere betalingsserviceaftale oprettet i den tidligere ægtefælles navn under alle omstændigheder må anses for frafaldet.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

14.

104276

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at selskabet ikke har været berettiget til at udbetale ristorno til klagerens tidligere ægtefælle. Selskabet skal derfor udbetale ristorno på 4.583,47 kr. til klageren. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings'.

Peter Thønnings