

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. februar 2026 blev i sag nr. 104278:

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 8/9 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"For at være helt sikker på, om min bilforsikring dækkede stenslag og revner i forrude, skrev jeg til forsikringsselskabet og spurgte - og fik dette klare svar: 'Bilforsikringen er allerede hos os i dag gennem ... Forsikring, og du er her omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden. Du behøver derfor ikke være bekymret for, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning.' Derfor fik jeg ordnet forruden (der var en revne og derfor skulle ruden skiftes). Imidlertid viste det sig, at forsikringsselskabet havde afgivet urigtige oplysninger, da man ikke havde oplyst, at der var en selvrisko på 5.000 kroner.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil ikke betale 5.000 kroner for en forsikringsskade, som forsikringsselskabet helt entydigt oplyste skriftligt, var dækket."

Selskabet har i brev af 9/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager (benævnt klager) klager over, at Gjensidige Forsikring i forbindelse med klagers anmeldelse af en skade, har opkrævet selvrisko på 5.000 kr. i forbindelse med en skade som medførte at forruden på klagers bil skulle udskiftes. Klager gør gældende at vores rådgiver tidligere har givet tilsagn om dækning af udskiftning af forruden, uden vores opkrævning af selvrisko i forbindelse med vores forsikringsdækning af reparation.

Klager ønsker at vi annullerer vores krav om betaling af selvrisko som udgør kr. 5.000.

Fakta Den 28.12.2022 indtegnes bilforsikring for [bil], reg.nr. ... til os, klager er registreret som ejer og bruger af køretøjet.

Den 29.12.2022 udstedes en forsikringspolice og fremsendes til klager, det fremgår af forsikringspoliceen hvad forsikringen dækker og ikke dækker, herunder ses den grafik som fremgår af policeens side 2:

[skærbillede]

Af policeen side 3 fremgår blandt andet nedenstående information:

[skærbillede]

I perioden 18.11.2023 – 16.11.2024 fremsendes yderligere forsikringspolicer for bilforsikringen, hvor det igen fremgår at der udelukkende er dækning ansvar og kasko, og at der er en selvrisiko på kr. 5.000 ved udskiftning af forrude.

Den 04.06.2025 har klager skriftlig dialog med vores rådgiver, vores rådgiver skriver blandt andet til klager:

'Bilforsikringen er allerede hos os i dag gennem ... Forsikring, og du er her omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden. Du behøver derfor ikke være bekymret for, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning'.

Den 10.06.2025 anmeldes glasskade på bilens forrude til os.

I perioden 17.07.2025 – 02.09.2025 har klager skriftlig korrespondance med flere af vores medarbejdere, i Kundeservicecenteret og i skadeafdelingen, medarbejderne fastholder vores krav om selvrisiko, i forbindelse med den anmeldte skade på forruden, og udskiftning af denne.

Den 08.09.2025 oprettes sagen af klager hos Ankenævnet for Forsikring.

Vurdering

Klager har tegnet bilforsikring hos os, og er blevet opkrævet en selvrisiko på kr. 5.000 i forbindelse med en skade på bilens forrude, en skade som medførte at forruden skulle udskiftes. Vi har derfor fremsendt en faktura pålydende kr. 5.000.

Klager gør gældende at han den 04.06 i år har modtaget vores tilsagn og bekræftelse af at glasskader er dækket uden vores efterfølgende opkrævning af selvrisiko og ønsker at vi annullerer opkrævning af beløbet.

Klager har siden indtegnning modtaget tre forsikringspolicer for sin bilforsikring, det fremgår af alle fremsendte policer at der ikke er dækning for Glas Plus og at det i det hele taget ikke er valgt tegning af tilvalgsdækninger, udover dækning for lovpligtig ansvarsforsikring samt kaskodækning.

Siden indtegnning er der ikke sket ændringer i forsikringens dækningsomfang, ligesom vi kan konstatere at klager ikke har henvendt sig med spørgsmål eller særlige ønsker og krav, vedrørende dækning og selvrisiko for sin bilforsikring.

Det er vores vurdering at det af de tre fremsendte forsikringspolicer tydeligt fremgår at der vil ske opkrævning af selvrisiko, hvis der i forbindelse med en skade er behov for at udskifte forruden.

Det fremgår også af de fremsendte policer, at der ikke opkræves selvrisiko, hvis der er tale om at forruden kan repareres.

At vores medarbejder den 04.06.2025 bekræfter at klager er 'omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden', er ikke en bekræftelse af at der er dækning for udskiftning af forruden, uden opkrævning af selvrisiko. Det er en bekræftelse af dækning for skader som er dækningsberettigede i henhold til betingelser og vilkår – herunder eventuel selvrisiko - som blandt andet fremgår af fremsendte forsikringspolicer.

På baggrund af ovenstående, fastholder vi vores krav vedrørende opkrævning af selvrisiko, i forbindelse med den anmeldte skade som medførte at forruden skulle udskiftes.

Det fremgår af senest fremsendte faktura/rykkerskrivelse at det skyldige beløb er kr. 5.200, vi har fratrukket kr. 200, som er rykkergebyrer, således det skyldige beløb er kr. 5.000."

Klageren har i brev af 28/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er jo grundlæggende fuldt oplyst: Jeg bestrider ikke, at der sikkert findes en police i digital form et sted, og Gjensidige bestrider ikke, at selskabet den 4. juni 2025 skriftligt til mig har meddelt - på mit spørgsmål om jeg var dækket eller ej - følgende: 'Bilforsikringen er allerede hos os i dag gennem ... Forsikring, og du er her omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden. Du behøver derfor ikke være bekymret for, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning.'

Spørgsmålet i denne sag er herefter alene, om man kan stole på det, man som kunde skriftligt får at vide af sit forsikringsselskab eller ej. Er det klare skriftlige svar, som der kommer fra Gjensidige i denne sag bindende, eller kan de frit svare forkert, subsidiært vildledende.

I stedet for at bruge lang tid på at finde og downloade nogle digitale forsikringspolicer og herefter gennemtrekke dem og måske alligevel ikke finde et klart svar, så valgte jeg skriftligt at spørge Gjensidige om udskiftning af forrude var dækket, så jeg var helt sikker på at få et korrekt svar, der ikke kunne misforstås.

Svaret: 'Bilforsikringen er allerede hos os i dag gennem ... Forsikring, og du er her omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden. Du behøver derfor ikke være bekymret for, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning' levner ikke plads til hverken tvivl eller fortolkninger.

Men svaret er ikke korrekt – ved jeg nu.

Et korrekt svar ville have været: 'Bilforsikringen er allerede hos os i dag gennem ... Forsikring, og du er her omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden, men der skal betales en selvrisiko som beskrevet i forsikringspolice nummer ...' Det er stærkt vildledende at skrive: 'Du behøver derfor ikke være bekymret for, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning.' Fakta er jo, at der var al mulig grund til bekymring i min situation. Selvrisikoen var på 5.000 kroner. Et anseeligt beløb for en fattig ... Og udskiftningen af forruden kostede vel omkring 6.000 kroner. Dermed må selvrisikoen på 5.000 kroner anses som et endog meget betydeligt beløb. Jeg ville jo med denne selvrisiko nærmest selv komme til at betale stort set for hele udskiftningen af forruden. Det kan man ikke med nogen ret kalde 'dette er dækket'.

Forsikringsselskaber har pligt til at give kunderne de nødvendige oplysninger om aftalens, i dette tilfælde policens, indhold, som beskrevet her: [https://lex.dk/forsikringsselskabets oplysningsforpligtelser?utm_source=chatgpt.com](https://lex.dk/forsikringsselskabets_oplysningsforpligtelser?utm_source=chatgpt.com)

Forsikringsselskaber har pligt til at handle redeligt og loyalt over for kunden, herunder at give nødvendige oplysninger. Jeg henviser til omtale heraf her: https://jura.ku.dk/jurabog/pdf/juridiskemonografier/kristoffer-sen_lov_om_juridisk_raadgivning_2006.pdf

Gjensidige har ikke handlet hverken redeligt eller loyalt over for mig, og Gjensidige har ikke givet mig de nødvendige oplysninger.

Gjensidige kunne have valgt blot at henvise til policen og ikke svare yderligere, men det gjorde man ikke.

Det er derfor ikke rigtigt, når Gjensidige i deres svar til Ankenævnet for Forsikring dateret 'xx.xx.2025' skriver, at e-mail fra Gjensidige den 4. juni 2025 er en 'bekræftelse af dækning for skader som er dækningsberettigede i henhold til betingelser og vilkår – herunder eventuel selvrisiko – som blandt andet fremgår af fremsendte forsikringspolicer'. Det står der ikke noget om i e-mail fra den 4. juni 2025 fra Gjensidige. Der er ikke én henvisning til forsikringsvilkår og policer. Der er ikke ét ord om selvrisiko. Tværtimod bliver det understreget, at 'Din bilforsikring er en særlig løsning, der giver dig en række fordele, som ikke indgår i vores almindelige bilforsikringer'.

I stedet for at henvise til policen gav Gjensidige et meget præcist svar: 'Bilforsikringen er allerede hos os i dag gennem ... Forsikring, og du er her omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden. Du behøver derfor ikke være bekymret for, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning.'

Den e-mail som Gjensidige sendte til mig havde karakter af et dækningstilsagn.

Svaret fra Gjensidige har ikke karakter af at være en vejledning eller noget generelt. Svaret fra Gjensidige må derfor anses som bindende for selskabet.

Gjensidige gav urigtige, subsidært vildledende oplysninger, der betød at jeg ikke var i tvivl om at udskiftningen af forruden var dækket fuldt ud – og at der ingen selvrisiko var - og jeg handlede i tillid til, at det var rigtigt, hvad Gjensidige skrev til mig, og fik forruden skiftet hos det selskab som Gjensidige anbefaler. Havde Gjensidige svaret, at der var en selvrisiko på 5.000 kroner ville jeg have handlet anderledes.

På baggrund af ovenstående fastholder jeg min klage med krav om at Gjensidige trækker deres krav om betaling af selvrisiko på 5.000 kroner tilbage, og at Gjensidige selv betaler alle omkostninger i sagen – herunder til ... og eventuelle advokater som selskabet måtte have haft, således at jeg som kunde ikke kommer til at betale noget."

Selskabet har i brev af 7/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I forbindelse med klagers svar, som vi har modtaget den 31.10.2025, skal vi fremsende vores kommentarer hertil.

Det fremgår af klagers svar at rådgiverens skriftlige svar til klager den 04.06.2025 er 'stærkt vildledende'. At rådgiveren ikke specifikt henviser til opkrævning af selvrisiko, ved udskiftning af forruden, i forbindelse med en dækningsberettiget begivenhed, kan ikke betragtes som 'stærkt vildledende'. Klagers bilforsikring er omfattet af kaskodækning, som i udgangspunktet er en all-risk forsikring. Det er for kaskoforsikringer i Danmark, sædvanlig praksis at der opkræves en selvrisiko ved en dækningsberettiget skade, for hvilke skader der opkræves selvrisiko og hvilket beløb som opkræves, henvises til forsikringspolicerne som i nærværende sag årligt er fremsendt til klager, jf. sagens fakta og bilag.

Vi fastholder at vores rådgiver har svaret korrekt, og at rådgiverens bekræftelse af at der er dækning for stenslag og revner i forruden, ikke kan udtrækkes til en bekræftelse af at der er dækning uden opkrævning af selvrisiko, og dermed give klager en berettiget forventning om at forsikringen ikke var omfattet af en selvrisiko. Rådgiverens svar kan ikke betragtes som et dækningstilsagn af en konkret skade. Vi fastholder ligeledes at klager har modtaget relevant og tydelig information om forsikringens pris, dækningsomfang og selvrisiko, ved vores årlige fremsendelse af forsikringspolicer. I øvrigt bekræftes at der ikke opkræves rykker- eller inkassogebyrer."

Klageren har i brev af 29/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skrev i mit høringsvar til Ankenævnet for Forsikring af 28.10.2025, at det er stærkt vildledende, når Gjensidige til mig skrev: 'Du behøver derfor ikke at være bekymret, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning'. I Gjensidiges svar af 07.11.2025 afvises min påstand, om at denne formulering er stærkt vildledende. Jeg fastholder, at bemærkningen både er forkert og vildledende. Der var jo netop al mulig grund til for mig at være bekymret, for sandheden var, at jeg selv ville komme til at betale for stort hele udgiften til udskiftningen af forruden, fordi der altså var en selvrisiko på 5.000 kroner, som Gjensidige ikke nævner noget om i forsikringsselskabets skriftlige svar til mig. Gjensidige skriver, at det for kaskoforsikringer i Danmark er sædvanlig praksis, at der opkræves en selvrisiko ved en dækningsberettiget skade. Det er urimeligt og uacceptabelt, at Gjensidige forudsætter, at jeg som kunde skal være bekendt med sædvanlig praksis inden for forsikringsbranchen, herunder specifikt hvordan kaskoforsikringer fungerer. Gjensidige har i denne sag på intet tidspunkt henvist mig til, at jeg selv skulle finde policen frem. Gjensidige har i denne sag på intet tidspunkt oplyst mig om, at der er en selvrisiko. Jeg fastholder, at Gjensidige ikke har svaret korrekt. En halv sandhed er som bekendt det samme som en hel løgn. Det ville svare til, at forsikringsselskabet siger: Din skade er dækket og derfor skal du ikke betale noget. Jeg kan ikke opfatte Gjensidiges tydelige svar anderledes. Gjensidige skrev til mig: 'Bilforsikringen er allerede hos os i dag gennem ... Forsikring, og du er her omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden. Du behøver derfor ikke være bekymret for, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning.' Men det rigtige var i stedet: Din skade er dækket, men du skal betale en selvrisiko på 5.000 kroner. Det fortalte Gjensidige aldrig noget om. Man henviste ikke engang til policen. Så skal man kunne stole på det svar, man som kunde skriftligt får fra sit forsikringsselskab - eller ej. Det er det afgørende spørgsmål i denne sag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens mail af 29/5 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg går ud fra, at I selv har fået fat i policerne fra [andet forsikringsselskab]? Jeg kan se, at bilforsikringen ikke er nævnt. Bliver bilforsikringen mon billigere, hvis jeg tegner indbo-, rejse- og ulyk-

Ankenævnet for Forsikring

6.

104278

kesforsikring hos jer, og således har alle forsikringer hos jer. Jeg skal ikke ha' 'sport og MC/knallertkørsel' med i ulykkesforsikring. Jeg spurgte om glas (stenslag og revner) er med i min bilforsikring."

Af selskabets mail af 4/6 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Bilforsikringen er allerede hos os i dag gennem ... Forsikring, og du er her omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden. Du behøver derfor ikke være bekymret for, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning."

Af selskabets mail af 17/7 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har netop tjekket din skadesag og du har fået udskiftet hele din forrude og ikke bare et stenslag. Derfor udløses selvrisikoen på 5000 kr."

Af police af 28/12 2022 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker	Selvrisiko i kr.
...	
Kasko	
- Glas – reparation af forrude	
- Glas – udskiftning af forrude	5.000
- Glas – øvrige ruder samt lygter	5.000."

Af police af 1/1 2024 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker	Selvrisiko i kr.
...	
Kasko	
- Glas – reparation af forrude	
- Glas – udskiftning af forrude	5.000
- Glas – øvrige ruder samt lygter	5.000."

Af police af 1/1 2025 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker	Selvrisiko i kr.
...	
Kasko	
- Glas – reparation af forrude	
- Glas – udskiftning af forrude	5.000
- Glas – øvrige ruder samt lygter	5.000."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Selvrisiko

Er forsikringen tegnet med selvrisiko, gælder denne, den første del af enhver skade.

...

24. Hvad betyder de anvendte ord og definitioner

...

Selvrisiko

Den del af en skade forsikringstageren selv skal betale."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 10/6 2025 en glasskade på bilens forrude. Som følge af glasskaden blev forruden udskiftet. Selskabet har dækket skaden og har opkrævet klageren 5.000 kr. i selvrisiko. Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet selvrisiko.

Selskabet har anført, at det fremgår af policen, at der gælder en selvrisiko på 5.000 kr. ved udskiftningen af bilens forrude. Selskabet har anført, at selskabets mail af 4/6 2025 ikke er et dækningstilsagn med oplysning om, at der ikke gælder en selvrisiko. Selskabet har anført, at mailen er en bekræftelse af dækningsberettigende skader i henhold til forsikringsaftalen, og at det forhold, at selskabet ikke i mailen specifikt henviste til gældende selvrisiko i tilfælde af udskiftning af forruden, ikke har givet klageren en berettiget forventning om, at der ikke skal afregnes gældende selvrisiko. Selskabet har anført, at det er sædvanligt, at der bliver opkrævet selvrisiko i tilfælde af en dækningsberettigende skade under kaskoforsikringen.

Klageren har anført, at selskabets oplysning i mail af 4/6 2025, om at han "er her omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden. Du behøver derfor ikke være bekymret for, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning" ikke er retvisende, og at han på baggrund af e-mailen fik ruden skiftet. Imidlertid viste det sig, at selskabet havde afgivet urigtige oplysninger, idet selskabet ikke havde oplyst, at der var en selvrisiko på 5.000 kroner. Klageren henvendte sig direkte til selskabet for at få en afklaring på, om udskiftningen af forruden var dækket. Klageren har anført, at selskabet ikke har handlet redeligt og loyalt over for ham, herunder at selskabet ikke har givet ham de nødvendige oplysninger. Klageren havde handlet anderledes, hvis selskabet havde præciseret, at der gjaldt en selvrisiko på 5.000 kr. Klageren har anført, at selskabet ikke kan forvente, at han kender til sædvanlig praksis om selvriskoopkrævning.

Ankenævnet for Forsikring

8.

104278

Det fremgår af police af 28/12 2022, 1/1 2024, og 1/1 2025, at " **Forsikringen dækker Selvrisiko i kr. ... - Glas – udskiftning af forrude 5.000**".

Det fremgår af klagerens mail af 29/5 2025 til selskabet, at "Bliver bilforsikringen mon billigere, hvis jeg tegner indbo-, rejse- og ulykkesforsikring hos jer, og således har alle forsikringer hos jer. Jeg skal ikke ha' 'sport og MC/knallertkørsel' med i ulykkesforsikring. Jeg spurgte om glas (stenslag og revner) er med i min bilforsikring."

Det fremgår af selskabets mail af 4/6 2025, at "Bilforsikringen er allerede hos os i dag gennem ..., og du er her omfattet af dækning for stenslag og revner i forruden. Du behøver derfor ikke være bekymret for, om dette er dækket – det er det i din nuværende løsning".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Er forsikringen tegnet med selvrisiko, gælder denne, den første del af enhver skade".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for – i forbindelse med udskiftning af forruden – at pålægge selskabet at undlade at opkræve den selvrisiko, der er aftalt, og som fremgår af policen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af policen, at der gælder en selvrisiko på 5.000 kr. for udskiftning af bilens forrude, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Er forsikringen tegnet med selvrisiko, gælder denne, den første del af enhver skade".

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabets mail af 4/6 2025 ikke er formuleret på en sådan måde, at klageren har fået et dækningstilsagn eller en berettiget forventning om, at der ikke gælder en selvrisiko.

Ankenævnet for Forsikring

9.

104278

Nævnet bemærker, at klageren i mailen af 29/5 2025 ikke oplyste om en konkret skade, hvorfor selskabets svar ikke angår den konkrete skade, men mere generelt hvilken dækning klageren har.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck