

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2026 blev i sag nr. 104368:

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 22/9 2025 har klagerens eksterne repræsentant bl.a. anført:

"Tryg v. skadespecialist ... meddelte ved mail af 17. februar 2025 [klageren], at hendes bil med reg.nr. ... skulle omregistreres inden 4 dage. Baggrunden herfor var, at Tryg i forbindelse med behandling af skadesag vedr. bilen, vurderede, at [klagerens barn], skulle anses som bruger af bilen.

[Klagerens eksterne repræsentant] har den 17. februar 2025 klaget over afgørelsen, og i den forbindelse gjort gældende, at [klagerens barn] ikke bør anses som en sekundær bruger af bilen. (Bilag 1).

Den 4. marts 2025 har Tryg v. Kvalitetsafdelingen ... fastholdt afgørelsen, hvor de navnlig har lagt vægt på en telefonsamtale mellem en sagsbehandler hos Tryg og [klageren], samt at [klagerens barn] har forestået korrespondancen med både Tryg og værkstedet.

Den 10. marts 2025 fastholdt [Klagerens eksterne repræsentant], at [klagerens barn] ikke skulle anses som værende sekundær bruger af bilen. Endvidere fremsendtes dokumentation på, at [klageren] ikke behersker det danske sprog til fulde, ligesom hun har modtaget ordblindeundervisning. (Bilag 4). Dette forklarer også, hvorfor [klagerens barn] har bistået sin mor i korrespondance med Tryg og værkstedet. (Bilag 2).

Den 14. marts 2025 fik [Klagerens eksterne repræsentant] udleveret telefonsamtalen mellem sagsbehandleren hos Tryg og [klageren].

Den 14. april 2025 har [Klagerens eksterne repræsentant] påklaget afgørelsen af 10. marts 2025 og redegjort for samtalens indhold. (Bilag 3).

Den 14. maj 2025 fastholder Tryg, Kvalitetsafdelingen v/... afgørelsen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ændring af Trygs afgørelse, således at der ikke skal ske omregistrering af bilen med reg.nr. ... med den følge, at [klagerens barn] anses som værende bruger af bilen."

Selskabet har den 20/10 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, hvorvidt selskabet har været berettiget til at foretage en pro rata nedsættelse af erstatningen som følge af, at selskabet ikke anså klageren for at være den primære bruger af bilen.

Klagerens repræsentant gør gældende, at [barnet] ønsker selskabets afgørelse ændret, således at [barnet] ikke skal anses for værende bruger af bilen.

Klageren har med ikrafttræden den 28. december 2020 tegnet forsikring for en ... hos selskabet på forsikringsbetingelserne 23I3. Forsikringsbetingelserne 23I3 fremlægges som **bilag A**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 3. december 2024, at klagerens repræsentant havde været udsat for et færdselsuheld den 21. november 2024 kl. 04:30. Af skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

'det havde lige sneet, og vejen var ikke pløjet endnu, hvilket fik bilens dæk til at blive fulde af tung sne og miste vejgrebet ved at snurre og glide af motorvejen, selvom køretøjet ved udstyret med Michelin vinterdæk. Bilen gled op og ned af en afkørsel, hvor jeg snittede en skilt og gled ned og ramte autoværnet.'

'Var det dig der kørte bilen? Nej

Relation til forsikringstager: Barn

Navn: [Klagerens repræsentant]'

Skadeanmeldelsen fremlægges som **bilag B**.

Af selskabets skadesystemer fremgår, at klagerens repræsentant var fører af omhandlede bil ved et eneuheld den 7. april 2024, hvor [barnet] kørte ned i en grøft, ligesom det er klagerens repræsentant, der har anmeldt de seneste skader til selskabet. Screenshot af selskabets anmeldelsesnotat af 24. januar 2024 vedrørende skade den 24. januar 2024 fremlægges som **bilag C**. Skadeanmeldelse af 8. april 2024 vedrørende skade den 7. april 2024 fremlægges som **bilag D**.

Sagen blev derfor den 6. december 2024 overdraget til selskabets skadespecialist med henblik på en grundigere gennemgang.

Selskabets skadespecialist forsøgte derfor at kontakte klageren telefonisk den 9. december 2024 med henblik på udarbejdelse af mere detaljeret anmeldelse af sagen.

Selskabets skadekonsulenter var ude og besigtige den beskadigede bil den 16. december 2024 på værkstedet. Værkføreren oplyste til skadekonsulenterne, at han alene havde været i dialog med klagerens repræsentant omkring reparation af bilen, ligesom det var klagerens repræsentant, der havde indleveret bilen og fået udleveret en lånebil. Værkstedet har ikke været i kontakt med klageren. Af bilens infotainmentsystem fremgik, at det var klagerens repræsentants brugerprofil, der var logget på bilen.

Værkstedet havde oplyst til selskabets skadekonsulenter, at klagerens repræsentant havde glemt at aflevere nøglekortet til bilen, så værkstedet havde ringet til klagerens repræsentant og fået tilsendt en oplåsningskode med det samme.

Selskabets interne mail af 16. december 2024 fremlægges som **bilag E**. Foto af bilens infotainmentsystem fremlægges som **bilag F**.

Klageren ringede retur til selskabet den 6. januar 2025 og oplyste, at det var klagerens repræsentant, der brugte bilen mest til at køre frem og tilbage til sit arbejde, og at hun selv brugte deres anden bil til og fra arbejde. Hun oplyste desuden, at hendes mand arbejdede meget i udlandet og derfor ikke brugte bilen ofte.

I samtalen forklarede klageren, at det var en 'familiebil'. Skadespecialisten bad klageren uddybe dette. Hertil forklarede klageren:

'Mig og [klagerens barn] og min mand bruger den. For det meste er det min mand og [klagerens barn] der bruger den. Vi har en anden bil [bil 2]. En ... Det er en arbejdsbil, som jeg bruger frem og tilbage til min arbejdsplads.'

'Det er ikke fordi jeg ikke bruger den [bil 1], men det er mest dem som bruger den'

Skadespecialisten spurgte ind til, hvad klagerens repræsentant brugte bilen til. Hertil oplyste klageren:

'[klagerens barn] kører frem og tilbage til sit job. Og det gør min mand også. De bruger den frem og tilbage på deres job.'

Selskabets skadespecialist spurgte derefter ind til, hvor meget klagerens ægtefælle brugte bilen. Klageren forklarede, at hendes ægtefælle havde ... i ..., men primært arbejdede i udlandet og ikke så meget i Danmark.

Klageren forklarede, at hendes ægtefælle kun nogle gange brugte [bil 1] og oplyste:

'Men ikke lige så meget som [klagerens barn]'

'Når han skal ud til [sit arbejde] i ..., så bruger han den. Men når jeg er hjemme, så bruger han [bil 2]. Hvis jeg ikke er hjemme, så bruger han [bil 1].'

Direkte adspurgte under telefonsamtalen, om det var klagerens repræsentant, der kørte mest i [bil 1], bekræftede klageren dette.

Selskabets skadespecialist orienterede klageren om, at selskabet tog forbehold for at gøre pro rata gældende. Selskabets kortfattede telefonnotat fremlægges som **bilag G**. Samtalen er optaget og kan fremlægges på nævnets forlangende.

Den 8. januar 2025 sendte selskabet en opgørelse til klageren, hvoraf fremgik, at klageren hidtil havde betalt 16.668 kr. for forsikringen, og at den korrekte præmie med klagerens repræsentant som bruger udgjorde 28.780 kr. Som følge heraf anmodede selskabet klageren om at indbetale hendes del af skadeudgiften på i alt 19.318,69 kr. Selskabet oplyste tillige klageren om, at selskabet havde valgt ikke at lave en forholdsmæssig erstatning på de tidligere anmeldte skader, og at klageren skulle omregistrere bilen hos Skat, således ejer/brugerforholdene afspejlede de reelle ejer/brugerforhold. Selskabets mail af 8. januar 2025 fremlægges som **bilag H**.

Selskabets skadespecialist forsøgte at kontakte klageren to gange den 14. januar 2025. Skadespecialisten ringede derefter til klagerens repræsentant, der var sammen med klageren. Samtalen udartede sig på en sådan måde, at selskabets skadespecialist så sig nødsaget til at afslutte samtalen og blot henvise til sin mail af 8. januar 2025. Selskabets telefonnotat af 14. januar 2025 fremlægges som **bilag I**.

Klagerens repræsentant kontaktede selskabet telefonisk den 4. februar 2025 og oplyste, at [barnet] ikke var bruger af bilen. Selskabets skadespecialist sendte herefter en mail til klageren samme dag med yderligere spørgsmål og anmodning om indsendelse af dokumentation. Selskabets mail af 4. februar 2025 fremlægges som **bilag J**.

Ved mail af 13. februar 2025 sendte klagerens repræsentant sine svar på selskabets spørgsmål. Klagerens mail af 13. februar 2025 fremlægges som **bilag K**. Klagerens repræsentants vedhæftede fil fremlægges som **bilag L**.

Selskabet fastholdt sin afgørelse ved mail af 17. februar 2025. Selskabets mail af 17. februar 2025 fremlægges som **bilag M**.

Klagerens tidligere repræsentant, ..., indtrådte i sagen den 17. februar 2025 og gjorde indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens tidligere repræsentants mail af 17. februar 2025 er fremlagt af klageren som bilag 1.

Det af klagerens tidligere repræsentant anførte gav ikke anledning til en ændring af selskabets afgørelse. Selskabet fastholdt derfor sin afgørelse ved mail af 4. marts 2025. Selskabets fastholdelse af 4. marts 2025 fremlægges som **bilag N**.

Den 10. marts 2025 gjorde klagerens tidligere repræsentant indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens tidligere repræsentants mail af 10. marts 2025 er fremlagt af klageren som bilag 2.

Ved mail af 14. april 2025 gentog klagerens tidligere repræsentant sin indsigelse over for selskabets klageansvarlige afdeling. Klagerens tidligere repræsentants mail af 14. april 2025 er fremlagt af klageren som bilag 3.

Selskabets klageansvarlige afdeling fastholdt ved mail af 14. maj 2025 sin afgørelse. Selskabets fastholdelse af 14. maj 2025 fremlægges som **bilag O**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, hvorvidt selskabet har været berettiget til at foretage en pro rata nedsættelse af erstatningen som følge af, at selskabet ikke anså klageren for at være den primære bruger af bilen.

Klagerens repræsentant gør gældende, at [barnet] ønsker selskabets afgørelse ændret, således at [barnet] ikke skal anses for værende bruger af bilen.

Klageren har under en telefonsamtale med selskabet oplyst, at det primært var hendes [barn], klagerens repræsentant, der benytter bilen, ligesom klagerens repræsentant har været fører eller anmelder ved de seneste skadeanmeldelser til selskabet.

Selskabet har afgjort sagen med en pro rata beregning på baggrund af, at klagerens repræsentant måtte anses for at være den primære bruger af bilen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 1 fremgår blandt andet:

'Du skal give os besked, hvis der sker ændringer

Det er vigtigt, at du giver os besked, hvis der sker ændringer i forhold, der kan have betydning for dækningen eller prisen på din forsikring, som beskrevet under afsnit 10, Øvrige bestemmelser for bil.

Hvis vi ikke får besked om ændringen, kan det medføre, at retten til erstatning nedsættes eller helt bortfalder, eller vi kan kræve en udbetalt erstatning tilbagebetalt helt eller delvist.'

'Bruger af bilen

Hvis en anden person er den daglige bruger af bilen, så kontakt os for at være dækket i tilfælde af skade.'

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.9 fremgår blandt andet:

'Ansvar og kaskoregres

Vi kan kræve en udbetalt erstatning tilbagebetalt, hvis vi er blevet pålagt at betale erstatning for en skade, som ikke er dækket af forsikringen eller hvor den sikrede ikke har overholdt vilkårene i aftalen, fx hvis

- [...]
- *der er afgivet urigtige oplysninger eller vi ikke har fået besked om ændringer, der har betydning for prisen på din forsikring, se afsnit 10, fx omkring ejer og brugerforhold, hvis bilen udlejes eller der foretages ændringer af bilens effekt eller bilens anvendelse.'*

Det fremgår blandt andet af forsikringsaftalelovens § 6, at:

'§ 6 *Har forsikringstageren, uden at forholdet omfattes af §§ 4 eller 5, givet urigtig oplysning, er selskabet fri for ansvar, hvis det kan antages ikke at ville have overtaget forsikringen, om det rette forhold havde været oplyst.*

Stk. 2. Må det antages, at selskabet ville have overtaget forsikringen, men på andre vilkår, hæfter det i det omfang, i hvilket det mod den aftalte præmie ville have forpligtet sig. Ville selskabet ved genforsikring i videre omfang have begrænset sit ansvar for egen regning, nedsættes erstatningen i samme forhold.'

Af forsikringsaftalelovens § 7 fremgår:

'§ 7 Forsikringstagerens undladelse af at give oplysning har ingen indflydelse på selskabets ansvar, medmindre han burde være klar over, at den ikke oplyste omstændighed var af betydning for selskabet, og hans forhold kan tilregnes ham som grov uagtsomhed. I så fald anses han, som om han havde givet urigtig oplysning, jf. § 6.'

Endelig fremgår det blandt andet af registreringsbekendtgørelsens § 1, stk. 3:

'Betegnelsen »bruger« af et køretøj bruges om en fysisk eller juridisk person, der er forskellig fra køretøjets registrerede ejer, og som har ret til at bruge køretøjet i 30 dage eller mere, jf. dog § 5, stk. 2 og 3.'

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klagerens repræsentant er den reelle, faste bruger af bilen, og at selskabet – såfremt de korrekte oplysninger om ejer/brugerforhold var afgivet – ville have tegnet forsikringen til en anden og højere præmie, og at det må tilskrives klageren som mindst groft uagtsomt, at hun ikke har oplyst selskabet herom. Derfor er det selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at opføre en pro rata erstatning på den anmeldte skade i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens §§ 6-7.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at det er klagerens repræsentant, der var fører af bilen under aktuelle færdselsuheld, og som har stået for al kontakt til værkstedet, udlevering af oplåsningskode og fået udleveret lånebilen.

Ydermere har selskabet lagt vægt på, at det er klagerens repræsentants brugerprofil, der er koblet op på bilen, ligesom klagerens repræsentant ved den seneste skade tillige var fører af bilen, ligesom det fremgår, at det desuden er klagerens repræsentant, der har anmeldt de seneste skader til selskabet.

Direkte adspurgt, om det var klagerens repræsentant, der primært brugte bilen, bekræftede klageren dette overfor selskabet.

Det forekommer desuden påfaldende, at bilen er indtegnet kort tid efter, at klagerens repræsentant fik kørekort.

Desuden bemærker selskabet, at klageren ikke har godtgjort at have et kørselsbehov svarende til to biler, idet klageren har oplyst, at hendes ægtefælle rejser meget og ikke har et fast kørselsbehov.

I den forbindelse skal selskabet henvise til registreringsbekendtgørelsens § 1, stk. 3, hvorefter klagerens repræsentant skal registreres som bruger af bilen, når [barnet] har ret til at bruge køretøjet i mere end 30 dage. Det er selskabets opfattelse, at da klagerens repræsentant må anses for værende den primære bruger af bilen henset til [barnets] faktiske brug og rådighed over køretøjet, må klagerens repræsentant betragtes som at have ret til at bruge køretøjet i mere end 30 dage.

Det af klagerens repræsentant anførte om, at klageren ikke behersker det danske sprog kan ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse. Det er selskabets opfattelse, at samtalen foregik på et niveau, hvor begge parter forstod hinanden, hvilket afspejledes af, at klageren svarede relevant på selskabets spørgsmål.

Klagerens repræsentant har henvist til ... test og supplerende udredning fra ... vedrørende ordblindhed, jf. klagerens bilag 4.

Selskabet skal bemærke, at klagerens oplysninger omkring ejer/brugerforholdet af bilen er afgivet mundtligt, og at klagerens auditive prøver under ovennævnte ... test viste, at klagerens fejl alene var fonologiske (lydstrukturer) eller grammatiske, men ikke forståelsesmæssige.

Det er selskabets opfattelse, at selskabet ved fremsendelsen af pro rata opgørelsen har godtgjort, at forsikringspræmien ville have været højere, hvis klagerens repræsentant havde været registreret som bruger af bilen, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 2, ligesom det fremgår af selskabets forsikringsbetingelser under punkt 1, at selskabet skal have besked, hvis den daglige bruger er en anden.

Videre følger det af forsikringsaftalelovens § 6, stk. 2, at selskabet kun hæfter i forholdet mellem den faktiske betalte præmie og den korrekte præmie.

Herudover bemærker selskabet, at det ville være dyrere for klagerens repræsentant selv at tegne forsikring hos selskabet for en bil ud fra alder og anciennitet. Det er almindeligt kendt, at præmien for en bilforsikring beregnes ud fra brugerens oplysninger, hvorfor det burde have stået klageren klart, at hun skulle oplyse, at hendes [barn], klagerens repræsentant, var bruger af bilen.

Selskabet har desuden lagt vægt på, at det af forsikringsbetingelsernes punkt 1 klart fremgår, at klageren skulle have orienteret selskabet, da [klagerens barn] blev fast bruger af bilen.

Til støtte herfor kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 97.880, hvor klagerens barn kørte i bilen hver dag frem og tilbage til sit uddannelsessted. Nævnet udtalte bl.a.: *'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har bevist, at klagerens barn må anses som bruger af bilen, jf. registreringsbekendtgørelsens § 1, stk. 3, og at selskabet ville have tegnet forsikringen med en højere præmie, hvis de rette brugerforhold var blevet oplyst ved tegningen af forsikringen.'*

Nævnet har lagt vægt på den fremlagte telefonsamtale med barnet, hvor barnet – uanset om denne også har benyttet offentligt transport og lift til uddannelse og ved andre lejligheder – beskriver en i hvert fald omfattende og regelmæssig brug af bilen. Samtalen bærer efter nævnets opfattelse ikke præg af, at barnet bliver presset til at svare på spørgsmål.

Efter nævnets opfattelse er det almindeligt kendt, at præmien for en bilforsikring beregnes ud fra brugerens risikoplysninger, hvorfor klageren burde have oplyst, at barnet var bruger af bilen.'

Kendelsen AK97.880 fremlægges som **bilag P**.

Tilsvarende gjorde sig gældende i Ankenævnet for Forsikrings sag 99.574, hvor klageren havde oplyst til selskabet, at barnet normalt brugte bilen til at køre på arbejde, og ægtefællen primært brugte den anden bil.

Kendelsen AK99.574 fremlægges som **bilag Q**.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

104368

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at selskabet har løftet bevisbyrden for, at selskabet har været berettiget til at gøre pro rata gældende.

Selskabet fastholder derfor, at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Det fremgår af klagerens eksterne repræsentants brev af den 8/12 2025 til nævnet:

"[Klagerens eksterne repræsentant] skal hermed på vegne af vores klient, der repræsenterer klager i ankesag 104368, fremkomme med bemærkninger til sagen og Trygs svar af 20. oktober 2025. Terminologien i ankesagen om klager og klagers repræsentant anvendes i nærværende skrivelse.

Vedrørende kvalificeringen af klagers repræsentant som bruger af bilen, henviser [Klagerens eksterne repræsentant] indledningsvis til kopi af webskema og bilag 2 og 3.

Endvidere gøres det gældende, at telefonsamtalen mellem Tryg og klager ikke bør tillægges nogen værdi, idet klager ikke behersker det danske sprog. Dette understøttes netop af, at det er klagers repræsentant, som har forestået korrespondance med bilværkstedet og tidligere har anmeldt skader til forsikringsselskabet. Det bemærkes i den forbindelse, at tidligere anmeldte skader bl.a. er anmeldt på vegne af klager.

Vedrørende Trygs anbringende om, at det er påfaldende, at bilen er indtegnet kort tid efter, at klagerens repræsentant fik kørekort, bør ikke tillægges betydning og er alene ren spekulation, der er uden betydning for vurderingen. Det bemærkes i den forbindelse, at klagers repræsentant har haft ungdomskort både før og efter, at bilen er blevet indtegnet. Endvidere har klagers repræsentant både før og efter skaden været storbruger af delebilstjenester såsom ..., ... og ..., jf. Bilag 5. I den forbindelse bemærkes, at ... er lukket i Danmark, og at det ikke har været muligt at indhente oplysninger om kørsel hos dem.

Tryg fremhæver også, at klageren ikke har godtgjort at have et kørselsbehov svarende til to biler, da klagers ægtefælle har rejst meget. Anbringendet savner både relevans og støtte i de faktiske omstændigheder. Klagers repræsentant kan eftersende dokumentation for klagers ægtefælles rejser, såfremt Nævnet ønsker dette.

Tryg fremhæver også, at klagers repræsentant har en brugerprofil, der er koblet op på bilen. Hertil bemærkes, at dette ingen betydning har for sagen, idet samtlige ... familiemedlemmer har brugerprofiler tilknyttet bilen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår af klagerens skadesanmeldelse af 3/12 2024:

"Hvad er der sket: Eneuheld (skader uden modpart)

Fortæl om skaden:

Hvornår er skaden sket?: 21.11.2024

Tidspunkt: 04:30

Ankenævnet for Forsikring

10.

104368

...

Beskriv uheldet: det havde lige sneet, og vejen var ikke pløjet endnu, hvilket fik bilens dæk til at blive fulde af tung sne og miste vejgrebet ved at snurre og glide af motorvejen, selvom køretøjet var udstyret med Michelin vinterdæk. Bilen gled op og ned af en afkørsel hvor jeg snittede en skilt og gled ned og ramte autoværnet.

Var det dig der kørte bilen?: Nej

Information om fører

Relation til forsikringstager: barn

Navn: [Klagerens barn]"

Det fremgår af klagerens tidligere skadesanmelde af 8/4 2024:

"Hvad er der sket: Eneuheld (skader uden modpart)

Fortæl om skaden:

Hvornår er skaden sket?: 07.04.2024

Tidspunkt: 21:15

...

Hvordan skete uheldet?: Kørte ned i en grøft

...

Var det dig der kørte bilen?: Nej

Information om fører

Relation til forsikringstager: barn

Navn: [Klagerens barn]"

Det fremgår af selskabets interne e-mail af 16/12 2024:

"... og jeg var i dag 16-12-2024 hos [værksted], ..., hvor [bil 1] var blevet indleveret mh. rep. Værkføreren oplyste, at han alene havde været i dialog med [klagerens barn] omkring rep. af bilen.

Det var også [klagerens barn], der havde indleveret bilen, og [barnet] havde fået udleveret en lånebil. Værkstedet havde ikke haft kontakt med FT på noget tidspunkt.

[klagerens barn] havde glemt at aflevere nøglekortet til bilen, men værkføreren ringede til [barnet], og [klagerens barn] kunne med det samme sende en oplåsningskode, så vi fik adgang til bilen.

Som vist på vedhæftede foto ser man, at det er [klagerens barns] brugerprofil, der fremgår af bilens system."

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 6/1 2025:

"Hun siger at det er [barn] der mest bruger den - det er rigtigt - jeg har derfor sagt at jeg lige hører ... hvad præmien ville være og fremadrettet og at jeg så skriver til dem, da vi kan lave pro rata på

Ankenævnet for Forsikring

11.

104368

alle skader i så fald - jeg må lige se hvad vi ender med, om vi skal det eller bare på denne nye skade og omtegne."

Det fremgår af e-mail af 8/1 2025 fra selskabet til klageren:

"Jeg har nu fået præmien fra ... og derfor kan jeg sende jer et regnestykke over hvor meget af den skete skade ... dækker. Der er kommet en ny rapport også, på en skade på fronten på 4090,83 kr.

Det betyder at du skal betale følgende beløb: 15985,29 kr.+ 3333,40 kr. til konto: ... Husk at skrive ... i emnefeltet.

Når beløbet er overført, sender du mig blot en dokumentation for dette, så kan vi ophæve forbeholdet over for reparatøren.

Du skal huske at bilen skal om registreres i dag, på skat.dk. Din [barn] skal nu stå som bruger. Hvis det ikke er sket inden i løbet af dagen i dag, så vil jeg give ... besked, der så tager stilling til dækningerne på bilen fremadrettet.

Jeg vil gøre dig opmærksom på, at vi er berettiget til at lave en forholdsmæssig erstatning på alle de tidligere anmeldte skader der tilsammen andrager 57.657,84 kr. Det har vi imidlertid valgt ikke at gøre, og du har derfor ikke fået opkrævning for disse (24.300 kr.).

Lad mig vide hvis du har spørgsmål til ovenstående.

Du bedes bekræfte omregistrering samt betaling pr. mail, i dag.

ERSTATNING	
Gammel præmie	16668,00
Ny præmie	28780,00
Skade/Handelsværdi	34153,69
NY Selvrisiko	2783,00
Erstatning kasko	18168,40

ERSTATNING	
Gammel præmie	16668,00
Ny præmie	28780,00
Skade/Handelsværdi	4090,83
NY Selvrisiko	2783,00
Erstatning kasko	757,43

Det fremgår af e-mail af 4/2 2025 fra selskabet til klageren:

"Jeg sender denne mail efter aftale med [klagerens barn], da [barn] har ringet for at fortælle mig, at det ikke er [barns] bil eller [barn] der bruger den. Vores klare indikation er dog, at det bestemt er [barnet] der bruger bilen. Vores afgørelse er derfor også truffet og fastholdes.

Det lyder til at I nu har ændret mening, ift. den samtale jeg havde med dig.

I første omgang, skal vi bruge følgende fra dig/jer. Når det er modtaget og gennemgået, så vender vi tilbage.

- Vi kan se at denne bil er købt i meget nær forbindelse med at din [barn] kan begynde at køre bil. Hvad er årsagen til, at der opstår et kørselsbehov for en bil nummer 2, netop der?
- Hvor ligger din arbejdsplads og skal du betale for parkering der? I så fald kan du sende dokumentation for parkering ved din arbejdsplads, for denne bil.
- Hvad er årsagen til at du ikke selv har en brugerprofil til bilen?
- Hvad er årsagen til at det er din [barn] der har fået udleveret en lånebil, og ikke dig, hvis det er din bil?
- Hvad er årsagen til at det er din [barn] der står for indlevering af bilen på værksted, hvis det er din bil?
- Hvordan kommer din [barn] rundt til dagligt?
- Hvorfor er det din [barn] der har stået for at købe bilen?
- Hvem bruger den anden bil? Det er forvirrende for os, da det i alle sager er noteret at det er din mand der ringer ind og anmelder skaderne på [bil 1], og din [barn] siger at det er [barn] der anmelder dem. Er det fordi din [barn] ringer ind og siger at [barn] hedder ...
- Hvad er årsagen til at du ikke har betalt selvriskoen på skaden af den 7.4.2024 – den er sendt til inkasso nu. Vi kan ikke behandle nye skader, når du mangler af afregne for gamle skader.
- Din [barn] siger at [barn] normalt låner din mands bil – hvad er årsagen til at [barn] er fører af bilen ved skaden den 21.11.2024?
- Din [barn] forklarer mig, at du ikke taler så godt dansk, men den samtale vi har den 6.1.2025, siger du at det er en familiebil – at det er din [barn] der bruger den til og fra arbejde – du siger også at du selv bruger [bil 2] til og fra arbejde. Det kan jeg ikke se skulle bero på en sprogvan-skelighed. Samtalen er optaget, og vil også blive medsendt vores klageafdeling, såfremt du ønsker at fastholde din påstand omkring brugerforholdet.
- Forklaring på hvordan din [barn] kommer til og fra arbejde normalt, hvis jeres forklaring nu er, at din [barn] ikke kører i [bil 1].
- Da jeg spørger dig direkte om det er [barnet] der bruger bilen til hverdag, siger du ja. Det er bemærkelsesværdigt, at din [barn] ringer ind og er utilfreds med dette, efter jeg har sendt en mail om at skaden kun er dækket forholdsmeæssigt.
- Kontoudtog for de sidste 6 måneder for både fører af bilen ([barnet]) og dig, til afdækning af betaling af .../brændstofforbrug/parkering mm. Det er vigtigt, at det fremgår af kontoudtog, hvem der ejer kontoen.
- Slutseddel / købskontrakt.
- Dokumentation på købet (Kontoudtog).
- Dokumentation på betaling af grøn ejerudgift (kontoudtog).
- Dokumentation på betaling af forsikringspræmien (kontoudtog).
- Dokumentation for betaling af skaden den 22.9.2021 – der har du/I selv betalt 6806,36 kr. til ...
- Dokumentation for betaling af selvrisiko på 2405 kr. på skaden den 14.10.2022 – den er betalt omkring den 12.6.2023.
- Dokumentation for betaling af selvrisiko på 1000 kr. på skaden den 27.10.2023 – den er betalt omkring den 17.3.2024.

Såfremt I fastholder at [barnet] ikke bruger bilen, så kan jeg sende en samtykkeerklæring til dig, således at vi kan gå videre med at få oplyst hvem der ved de skader der har været, har fået udle-veret lånebil, blandt andet.

Såfremt I kommer frem til at bilen er indtegnet forkert, og skulle have været registreret med [barnet] som bruger, så kan du blot skrive det til mig, og sørge for at betale det tidligere oplyste beløb, så I kan komme videre med at få bilen repareret. Jeg vil igen gøre opmærksom på, at vi reelt kan lave forholdsmæssig erstatning på alle de tidligere anmeldte skader også, hvilket svarer til et beløb på ca. 24.300 kr., som vi har valgt ikke at opkræve dig."

Det fremgår af e-mail af 13/2 2025 fra klageren med svar på selskabets e-mail af 4/2 2025:

"Vedr.: Svar på diverse spørgsmål.

- [klagerens barn] fik kørekort ca. 1,5 år efter vi erhvervede bilen. Behovet for bil nummer 2 opstår i forbindelse med mit job, min mand og jeg arbejder ikke på samme arbejdsplads, hvorfor vi er nødt til at køre i to biler.
- Jeg har ... arbejdspladser, den ene ligger i ... og den anden i ..., dertil kommer at jeg har skole og praktik som ..., hvilket foregår udenfor mine ovenfor anførte arbejdspladser. Parkering er gratis på mine arbejdspladser.
- Det er klart at jeg har en brugerprofil til min egen bil, min profil ligger under navnet ..., mit kælenavn, jeg kan dog på ingen måde forstå, hvordan det kan være relevant for ... hvilke profiler der er oprettet i min bil. BILAG 1 Foto af min profil i min bil.
- Jeg bad [klagerens barn] køre bilen på værksted, da jeg måtte arbejde, på værkstedet får [barn] en lånebil, som [barn] så afleverede til mig på mit job, således at jeg selv senere kunne køre hjem efter en ...
- [klagerens barn] har et ungdomskort. Kopi af ungdomskortet vedlægges som BILAG 2 til orientering.
- Da jeg ikke har meget forstand på biler og blot ønsker en sikker og miljørigtig en af slagsen, har jeg naturligvis taget mine [børn] og min mand med på råd, er det mærkeligt?
- Både min mand, mine [børn] og jeg selv kører i begge biler, dog kører min mand og jeg altid til og fra vores arbejde i bilerne, vores [børn] låner lejlighedsvis bilerne, når de er ledige og nødvendigt for dem at benytte sig af dem. Det er beklageligt hvis det forvirrer jer hvem der ringer, min mand taler kun engelsk, jeg selv taler hverken engelsk eller dansk på et flydende niveau, hvorfor jeg spørger [klagerens barn] om at hjælpe med at ringe, da [barn] taler dansk. ... er min mand.
- At selvrisikoen af 7/4-2024 ikke er betalt står jeg ganske uforstående overfor, idet jeg gik ud fra, at beløbet automatisk blev trukket fra min konto, som alle andre regninger fra ..., da disse er tilmeldt betalingsservice. Jeg skal venligst anmode om at modtage en faktura, således at jeg straks kan overføre den manglende selvrisiko.
- Mine [børn] kører som anført ovenfor, begge lejlighedsvis i en af vores biler.
- Når jeg siger familiebil mener jeg, at jeg primært kører i min [bil 1], men nogle gange må jeg tage min mands bil, hvis min ikke er blevet ladet tilstrækkeligt op. Min mand kører som tidligere anført også i min [bil] og mine [børn] lejlighedsvis også. Dersom der måtte være tvivl om min brug af [bil 1], skal jeg venligst anmode ... om at indhente videoovervågning fra parkeringspladserne på mine arbejdspladser.
- Igen, [klagerens barn] kører lejlighedsvis i [bil 1], lejlighedsvis i min mands bil, nogle gange tager [barn] [offentlig transport] og nogle gange bliver hentet af sin chef eller en kollega.
- Mit dansk er så dårligt at det nok må betragtes som ikke eksisterende, jeg beklager naturligvis hvis jeg har misforstået og svaret forkert på et spørgsmål, jeg bliver let meget usikker og forvirret når jeg skal forsøge at forklare mig og forstå dansk.

- [klagerens barn] forstår ikke at I ringer og taler med mig da jeg jo tydeligvis ikke forstår dansk i en sådan grad at jeg kan gøre mig forståelig, skadesrapporten blev udfyldt med hjælp fra [klagerens barn], da [barn] jo forstår og skriver dansk, derfor forventede [barn] også, at det ville blive [barn] I kontaktede ved eventuelle yderligere spørgsmål.
- Parkeringen på mine job, skole og praktikker er gratis, hvorfor jeg må henvise til ovennævnte overvågning. Jeg vedlægger kopi af bøder fra ..., hvor jeg har haft praktik. BILAG 3 Bødeforlæg.
- Kopi af mit kontoudtog fra ... vedlægges som BILAG 4.
- Kopi af den af mig underskrevne købsaftale på min [bil 1] vedlægges som forespurgt, dog vil det hos Told og Skat, Motorstyrelsen fremgå, at det er mig der ejer bilen, ... har mulighed for selv at trække disse oplysninger. BILAG 5 Købskontrakt.
- Med hensyn til betaling af min bil kan jeg oplyse, at jeg optog et lån i ... Lånedokument vedlægges som BILAG 6.
- Grøn ejerafgift betales via betalingsservice, jeg vedlægger kopi. BILAG 7 udskrift fra Betalings-service.
- Kopi af betalt forsikringspræmie BILAG 8.
- Jeg kan ikke huske om det var min mand eller jeg der betalte for skaden den 22/9-21 siden vi ikke kan indhente oplysninger på betalingen på netbank fra en dato så langt bagud.
- Kopi af kvittering for betalt selvrisko den 14/10-2022 vedlægges som BILAG 9.
- Kopi af kvittering for betalt selvrisko den 27/10-2023 vedlægges som BILAG 10.

Mit [barn], bruger som ovenfor anført også lejlighedsvis bilen, men det er MIN bil og det er primært MIG der kører i den.

I den sidste mail beder du om at bilen skal om registreres, således at den fremadrettet står i [klagerens barns] navn, det har jeg ingen intension om, da det er MIN bil og ikke [barnets]. Har du/I lovhjemmel til at forlange at jeg forærer og om registrerer min bil? Måske jeg misforstår, må jeg venligst bede om en forklaring?

Såfremt der måtte være yderligere spørgsmål og/eller kommentarer, er de naturligvis altid velkommen til at kontakte mig herom, gerne skriftligt da jeg jo som nævnt ikke forstår at tale dansk og engelsk."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1 Dette skal du selv være opmærksom på

Du skal give os besked, hvis der sker ændringer

Det er vigtigt, at du giver os besked, hvis der sker ændringer i forhold, der kan have betydning for dækningen eller prisen på din forsikring, som beskrevet under afsnit 10, Øvrige bestemmelser for bil.

Hvis vi ikke får besked om ændringen, kan det medføre, at retten til erstatning nedsættes eller helt bortfalder, eller vi kan kræve en udbetalt erstatning tilbagebetalt helt eller delvist. Se nærmere beskrivelse i afsnittet om Regres, afsnit 9.9.

...

Bruger af bilen

Hvis en anden person er den daglige bruger af bilen, så kontakt os for at være dækket i tilfælde af skade.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

104368

...

9.9 Regres

Ansvar og kaskoregres

Vi kan kræve en udbetalt erstatning tilbagebetalt, hvis vi er blevet pålagt at betale erstatning for en skade, som ikke er dækket af forsikringen eller hvor den sikrede ikke har overholdt vilkårene i aftalen, fx hvis

...

- der er afgivet urigtige oplysninger eller vi ikke har fået besked om ændringer, der har betydning for prisen på din forsikring, se afsnit 10, fx omkring ejer og brugerforhold, hvis bilen udlejes eller der foretages ændringer af bilens effekt eller bilens anvendelse.

Vi kan i de anførte situationer søge hel - eller delvis - regres for alle ansvar- og kaskoskader.

Er ansvarsskaden dækket af forsikringen, men vi er berettiget til at opgøre den udbetalte ansvars-erstatning som en pro-rata regres mod den sikrede, vil den maksimale ansvarsudgift dog højst udgøre 50.000 kr. pr. skade."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/12 2024, at hendes barn den 21/11 2024 var ude for et uheld i hendes bil. Selskabet har fastsat en pro rata erstatning under henvisning til, at barnet er den primære bruger af bilen, og at selskabet ville have tegnet forsikringen til en højere præmie, hvis selskabet havde modtaget korrekte oplysninger om brugerforholdet. Klageren ønsker fuld erstatning.

Klageren har anført, at barnet havde lånt bilen, og at barnet ikke skal anses som bruger af bilen. Klageren har anført, at der på grund af hendes sprogvanskeligheder er opstået en misforståelse, der har ført til, at selskabet fejlagtigt har antaget, at barnet er bruger af bilen. Klageren har anført, at barnet kun bruger bilen lejlighedsvis, at barnet har haft et ungdomskort til offentlig transport, og at barnet før og efter skaden har været storbruger af delebilstjenester. Grundet klagerens sprogvanskeligheder har barnet bistået hende i forhold til selskabet og værkstedet.

Selskabet har anført, at klageren under en telefonsamtale oplyste, at det primært er barnet, der benytter bilen, at barnet var fører af bilen under færdselsuheldet, og at barnet anmeldte de seneste skader på bilen til selskabet. Barnets brugerprofil er koblet op på bilen, og barnet har stået for al kontakt til værkstedet, udlevering af oplåsningskode og lånebil. Det forekommer

ifølge selskabet påfaldende, at bilen er indtegnet kort tid efter, at barnet fik kørekort. Selskabet har anført, at klageren ikke har godtgjort at have et kørselsbehov svarende til to biler, idet ægtefællen rejser meget og ikke har et fast kørselsbehov. Selskabet har oplyst, at det er et kortfattet telefonnotat, men at samtalen er optaget og kan fremlægges på nævnets forlangende.

Det fremgår af skadesanmeldelsen af 3/12 2024 og tidligere skadesanmelde af 8/4 2024, at det var barnet, der i begge tilfælde kørte bilen.

Det fremgår af selskabets interne e-mail af 16/12 2024, at værkstedet alene har været i dialog med barnet om reparationen af bilen, at barnet indleverede bilen, og at det var barnets brugerprofil, der fremgik af bilens system.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 6/1 2025, at "[klageren] siger at det er [barn] der mest bruger den – det er rigtigt – jeg har derfor sagt at jeg lige hører ... hvad præmien ville være og fremadrettet og at jeg så skriver til dem, da vi kan lave pro rata på alle skader i så fald – jeg må lige se hvad vi ender med, om vi skal det eller bare på denne nye skade og omtegne".

Det fremgår af e-mail af 13/2 2025 fra klageren, at "[barn] fik kørekort ca. 1,5 år efter vi erhvervede bilen. Behovet for bil nummer 2 opstår i forbindelse med mit job, min mand og jeg arbejder ikke på samme arbejdsplads, hvorfor vi er nødt til at køre i to biler. Jeg har ... arbejdspladser, den ene ligger i ... og den anden i ..., dertil kommer at jeg har skole og praktik som ..., hvilket foregår udenfor mine ovenfor anførte arbejdspladser. Parkering er gratis på mine arbejdspladser. Det er klart at jeg har en brugerprofil til min egen bil, min profil ligger under navnet ..., mit kælenavn, jeg kan dog på ingen måde forstå, hvordan det kan være relevant for ... hvilke profiler der er oprettet i min bil. ... Jeg bad [barn] køre bilen på værksted, da jeg måtte arbejde, på værkstedet får [barn] en lånebil, som [barnet] så afleverede til mig på mit job, således at jeg selv senere kunne køre hjem efter en ... [barn] har et ungdomskort. ... Når jeg siger familiebil mener jeg, at jeg primært kører i min [bil 1], men nogle gange må jeg tage min mands bil, hvis min ikke er blevet ladet tilstrækkeligt op. Min mand kører som tidligere anført også i min [bil]

og mine [børn] lejlighedsvis også. Dersom der måtte være tvivl om min brug af [bil 1], skal jeg venligst anmode ... om at indhente videoovervågning fra parkeringspladserne på mine arbejdspladser. Igen, [klagerens barn] kører lejlighedsvis i [bil 1], lejlighedsvis i min mands bil, nogle gange tager [barnet] [offentlig transport] og nogle gange bliver hentet af sin chef eller en kollega. Mit dansk er så dårligt at det nok må betragtes som ikke eksisterende, jeg beklager naturligvis hvis jeg har misforstået og svaret forkert på et spørgsmål, jeg bliver let meget usikker og forvirret når jeg skal forsøge at forklare mig og forstå dansk."

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1, at "**Du skal give os besked, hvis der sker ændringer.** Det er vigtigt, at du giver os besked, hvis der sker ændringer i forhold, der kan have betydning for dækningen eller prisen på din forsikring, som beskrevet under afsnit 10 ... Hvis vi ikke får besked om ændringen, kan det medføre, at retten til erstatning nedsættes eller helt bortfalder, eller vi kan kræve en udbetalt erstatning tilbagebetalt helt eller delvist. **Bruger af bilen**

Hvis en anden person er den daglige bruger af bilen, så kontakt os for at være dækket i tilfælde af skade". Det fremgår af punkt 9.9, at "Vi kan kræve en udbetalt erstatning tilbagebetalt, hvis vi er blevet pålagt at betale erstatning for en skade, som ikke er dækket af forsikringen eller hvor den sikrede ikke har overholdt vilkårene i aftalen, fx hvis ... der er afgivet urigtige oplysninger eller vi ikke har fået besked om ændringer, der har betydning for prisen på din forsikring, se afsnit 10, fx omkring ejer og brugerforhold, hvis bilen udlejes eller der foretages ændringer af bilens effekt eller bilens anvendelse. Vi kan i de anførte situationer søge hel – eller delvis – regres for alle ansvar- og kaskoskader. Er ansvarsskaden dækket af forsikringen, men vi er berettiget til at opgøre den udbetalte ansvarserstatning som en pro-rata regres mod den sikrede, vil den maksimale ansvarsudgift dog højst udgøre 50.000 kr. pr. skade".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at barnet må anses som bruger af bilen, jf. registreringsbekendtgørelsens § 1, stk. 3, og at selskabet ville have tegnet forsikringen med en højere præmie, hvis de rette brugerforhold var blevet oplyst til selskabet.

Efter nævnets opfattelse er det almindeligt kendt, at præmien for en bilforsikring beregnes ud fra ejerens og brugerens risikoplysninger, hvorfor klageren burde have oplyst, at barnet var fast bruger af bilen. Nævnet finder, at undladelsen heraf kan tilregnes klageren som groft uagtsom. Nævnet finder, at selskabet i medfør af forsikringsaftalelovens §§ 6 og 7 har været berettiget til at opgøre erstatningen som en pro rata erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at barnet var fører på skadestidspunktet og tillige var fører ved en tidligere skade på bilen den 7/4 2024. Barnet har den 24/1 2024 anmeldt et tyveri af frontnummerpladen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af selskabets interne mail af 17/12 2024, at "Værkføreren oplyste, at han alene havde været i dialog med [barn] omkring rep. af bilen. Det var også [barn], der havde indleveret bilen, og [barn] havde fået udleveret en lånebil. Værkstedet havde ikke haft kontakt med FT på noget tidspunkt. [Barn] havde glemt at aflevere nøglekortet til bilen, men værkføreren ringede til [barn], og [barn] kunne med det samme sende en oplåsningskode, så vi fik adgang til bilen. Som vist på vedhæftede foto ser man, at det er [barns] brugerprofil, der fremgår af bilens system".

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets telefonnotat af 6/1 2025 med klageren, at "Hun siger at det er [barnet] der mest bruger den".

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet i sit indlæg til nævnet af 20/10 2025 har oplyst, at klageren i telefonsamtalen – der er optaget – oplyste, at "For det meste er det min mand og [klagerens barn] der bruger den. Vi har en anden bil [bil 2]. En ... Det er en arbejdsbil, som jeg bruger frem og tilbage til min arbejdsplads". Klageren oplyste i telefonsamtalen, at "[barn] kører frem og tilbage til sit job. Og det gør min mand også. De bruger den frem og tilbage på deres job". Klageren oplyste i telefonsamtalen, at ægtefællen nogle gange brugte [bil 1] "Men ikke lige så meget som min [barn]". Klageren oplyste i telefonsamtalen, at, "Når [ægtefællen] skal ud

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

104368

til sit [arbejde] i ..., så bruger han den. Men når jeg er hjemme, så bruger han [bil 2]. Hvis jeg ikke er hjemme, så bruger han [bil 1]".

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', with a stylized, cursive script.

Peter Thønnings