

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2026 blev i sag nr. 104560:

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 og brev af 21/10 2025 har klageren bl.a. anført:

"Totalskade af bil i færdselsuheld, jeg er blevet jagtet og påkørt bagfra så vi er blevet presset til at køre frontalt ind i et skilt og totalskade bilen.

Efterfølgende stiller forsikringsselskab urimelige krav om kreditvurdering som ikke kan begrunde udsættelse eller annullering af forsikring.

Jeg mener jeg har krav på at få forsikringspræmie udbetalt for min bil efter totalskade da jeg har betalt fuld kasko på tidspunktet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå at få udbetalt min forsikringssum for kasko efter at være kørt galt i min bil som er vurderet til 100.000 kr.

...

Baggrund:

Den 4. september 2025 blev jeg involveret i et færdselsuheld, hvor min bil led total skade. Der blev udarbejdet politirapport i forbindelse med hændelsen. Efterfølgende påbegyndte jeg en forsikringssag hos Gjensidige Forsikring med henblik på at få erstatning i henhold til min bilforsikring.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104560

Dato	Begivenhed / Handling
04.09.2025	Færdselsuheld med total skade på bilen. Politirapport foreligger.
08.09.2025	Skade anmeldes til Gjensidige.
19.09.2025	Bilen afhentes og bringes til værksted for inspektion. Værkstedet færdiggør inspektionen samme
25.09.2025	Værkstedet meddeler Gjensidige, at bilen er afmeldt, og nummerpladerne er fjernet efter selskab
30.09.2025	Forsikringsselskabet anmoder om vurdering af sagen og min private økonomi.
02.10.2025	Jeg indsender en klage over afvisning og urimelige krav om kreditvurdering. Jeg anmoder samtid
14.10.2025	Gjensidige annullerer min forsikring ensidigt og uden saglig begrundelse.

Min vurdering af sagen:

Jeg mener, at Gjensidige Forsikring har handlet urimeligt og i strid med forsikringsaftaleloven ved at:

1. Afvise min berettigede erstatning uden tilstrækkelig dokumentation eller saglig begrundelse.
2. Foretage uberettiget kreditvurdering og stille urimelige krav, der ikke er relevante for den anmeldte skade.
3. Annullere min forsikring ensidigt efter anmeldelse af skade, hvilket strider mod almindelige principper for god forsikringsskik.
4. Forhale sagsbehandlingen, hvilket har påført mig økonomisk tab og psykisk belastning. Jeg har i god tro opfyldt mine pligter som forsikringstager og anmeldt skaden korrekt og rettidigt.

Anmodning til Ankestyrelsen:

Jeg anmoder Ankestyrelsen om at:

1. Gennemgå sagsforløbet og vurdere Gjensidiges håndtering i forhold til forsikringsaftaleloven og god forsikringsskik.
2. Pålægge Gjensidige at genoptage sagen og udbetale den berettigede forsikringssum i forbindelse med totalskaden.
3. Vurdere erstatning for eventuelt tab, herunder tab af bil, forsikringspræmie og økonomisk skade forårsaget af selskabets afvisning og annullering."

Selskabet har den 8/12 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager (herefter benævnt klager) har indgivet klage over, at Gjensidige Forsikring i forbindelse med anmeldelse af skade på over kaskodækningen på bilforsikringen har afvist at udbetale erstatning på hans bil pga. annullering af kaskodækningen pr. indtegningstidspunktet som følge af hans afgivelse af urigtige risiko oplysninger og manglende fremsendelse af dokumenter for vores kreditvurdering.

Klager ønsker, at forsikringens kaskoforsikring genoptages, således at kaskodækningen på bilforsikringen var gældende på tidspunktet for et færdselsuheld den 4. september 2025.

Sagens fakta

Klager er i kontakt med Gjensidige Forsikring den 30. juli 2025 og modtager et tilbud på bilforsikring for [klagerens bil].

Samme dag underskriver klager det fremsendte tilbud med MitID med start den 1. september 2025 efter endt opsigelse hos [forsikringsselskab 2] (Bilag A).

Ankenævnet for Forsikring

3.

104560

Ved accepten erklærer klager bl.a., at ingen medlemmer af husstanden er registreret i Experians RKI register eller andet debitorregister.

Som følge af klagers accept fremsender vi samme dag forsikringspolice til klager (bilag fra klager 'Police').

Den 5. september 2025 kontakter klager vores Kunderådgivning for at anmelde en skade på sin bilforsikring den 4. september 2025 (bilag B).

Den 10. september sender vi klager en mail med opdatering af skadessagen. I denne mail skriver vi, at vi tager forbehold for dækning af skaden, samt at klager vil blive opdateret, når der er nyt (bilag fra klager 'Vi behandler din skade med skadenummer...').

Den 22. september er klager i kontakt vores skadesbehandler, som informerer klager om, at vi er blevet opmærksomme på, at klager ved accept af hans forsikringspolice den 30. juli 2025 var registreret i RKI.

Den 30. september 2025 sender vi pr. post klager en anmodning til at foretage en kreditvurdering. Vi anfører, at han har afgivet urigtige oplysninger i accepten, da han har oplyst, at han ikke var registreret i Experian A/S, og hvis vi på indtegningsstidspunktet havde været bekendt med, at klager var registreret i Experian A/S (RKI), ville vi have foretaget en kreditvurdering inden afgivelse af tilbud til ham. Klager får en frist til den 14. oktober 2025 til at indsende de relevante bilag (bilag C).

Den 2. oktober 2025 sender klager en skriftlig klage til vores Klageansvarlig Enhed.

Klager gør gældende, at kravet om at foretage en yderligere kreditvurdering er ubegrundet og ikke kan begrunde en udsættelse eller bortfald af erstatningsudbetaling, samt at klagers bilforsikring er gyldigt indgået uden forbehold i forsikringspolicens betingelser, der giver Gjensidige Forsikring hjemmel til at kræve kreditoplysninger ved eventuelle skadesbegivenheder. (bilag D).

Da vi i henhold til vores indtegningsregler ikke ville have indtegnet nærværende kundeforhold, hvis vi havde været bekendt med rette forhold, annullerer vi den ikke-lovpligtige forsikring i medfør af forsikringsaftaleloven § 6 stk. 1, da vi den 14. oktober 2025 ikke havde modtaget de bilag, som vi anmodede om for at kunne foretage en kreditvurdering (bilag fra klager 'Scannet dokument')

Herefter indbringer klager sagen for Ankenævnet for Forsikring. Klager gør gældende, at Gjensidige Forsikring ikke har hjemmel til at opsig kaskoforsikringen, og at forsikringen derfor ikke gyldigt kunne ophøre, men var aktiv på skadestidspunktet.

Den 24. november fastholder den Klageansvarlige Enhed annulleringen af klagers kaskoforsikring i henhold til Forsikringsaftaleloven § 6, stk. 1, da klager har afgivet urigtige oplysninger ved indtegningen, og da det må tilregnes klager som uagtsomt.

Som følge heraf kan vi ikke behandle den anmeldte skade på kaskodækningen vedrørende klagers bil, og indbetalt præmie er refunderet til klagers konto (bilag fra klager 'Gjensidiges svar').

Vurdering

Klager har indhentet tilbud for en bilforsikring med kaskodækning, og klager har digitalt underskrevet sin accept af tilbuddet. Klager skriver i accepten under på, at hverken han eller andre medlemmer af husstanden er registreret i Experian A/S (RKI) eller andet debitor register.

Efterfølgende konstaterer vi, at klager – i strid med de af klager afgivne oplysninger – på indtegnings tidspunktet er registreret i Experian A/S (RKI).

Det følger af vores forretningsgang, at vi ønsker at foretage en kreditvurdering af kunder, der er registreret i RKI. Vi ønsker at foretage denne kreditvurdering af kunder, som er registreret i RKI for at vurdere, om vi ønsker at tilbyde ikke-lovpligtige forsikringer, herunder kaskoforsikring på bilforsikringerne.

Det står som bekendt ethvert forsikrings selskab frit for - på sagligt grundlag - at bestemme hvilken risiko som selskabet ønsker at indtegne. Til at afdække hvilken risiko, som kan ventes indtegnet, kan selskabet stille en række spørgsmål til kunden.

Afgives der ikke rigtige oplysninger, og har selskabet således indtegnet på ukorrekt grundlag, har selskabet en række sanktionsmuligheder, jf. FAL §§ 4-9.

Klager er, inden accept af tilbuddet, gjort opmærksom på, at vi ønsker at vide, om klager er/var registreret i Experian A/S (RKI). Dette fremgår tydeligt af accepten, som klager skriver under på.

Den 30. september 2025 meddeler vi klager, at det fremgår af vores forretningsgang, at vi ønsker at foretage en kreditvurdering af kunder, der er registreret i Experian A/S (RKI), og vi beder ham derfor fremsende diverse dokumenter til brug for denne kreditvurdering.

Da klager ikke fremsendte de nødvendige dokumenter til brug for kreditvurdering inden for den oplyste frist, meddelte vi klager, at vi annullerede ikke-lovpligtige forsikringer pr. indtegningsdato den 1. september 2025.

Gjensidige Forsikring fastholder annulleringen af kaskoforsikringen på baggrund af urigtige oplysninger, jf. FAL § 6 stk. 1 som følge af, at klager ikke ønskede at fremsende dokumenter til brug for vores kreditvurdering. Idet kaskodækningen således er annulleret med tilbagevirkende kraft pr. indtegningsdato 1. september 2025, fastholder vi afvisning af den anmeldte skade over kaskodækningen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet fået forelagt oplysninger indhentet fra Experian A/S (RKI). Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af købskvittering af 30/7 2025 fremgår bl.a.:

"Navn: [Klageren]

...

Købstidspunkt: 30-07-2025 06:48

Produkt: Bilforsikring

...

Ankenævnet for Forsikring

5.

104560

Startdato: 01-09-2025

...

Antal skader: 0

År med egen bil: 0

Dine dækninger:

Dækning: Kasko Udvidet

Tilvalgsdækninger:

- Vejhjælp

Fordelsværksted: Nej

Kørselsbehov: 10.000 km

Selvrisiko: 5.000,00 kr.

Opsigelse fra andet selskab: Ja

Opsigelsesårsag: Opsig efter løbende måned + 1 måned

...

Anden forsikringstager: Nej

Pris pr. måned: 715,23 kr.

Pris pr. år: 8.582,76 kr.

...

Accept af købsbetingelser: Ja

Bekræftigelse af oplyste informationer: Ja

Samtykke

Med din accept giver du samtykke til, at vi må indhente alle relevante kundeoplysninger - dog ikke helbredsoplysninger eller oplysninger om rent private forhold - hos tidligere forsikringsselskab(er) om dine og din husstands forsikringsforhold i forbindelse med indtegnning og skader, samt at vi må opsig dine/jeres forsikringer i tidligere forsikringsselskab(er). Der gives samtykke til at indhente oplysninger om følgende:

- årsag til opsigelse i tidligere forsikringsselskab
- opsigelsesdato (ophørsdato i nuværende/tidligere forsikringsselskab)
- skadesforløb (antal skader, skadernes størrelse, art og skadedato)
- antal skadefri år (bonustrin)
- skærpede vilkår

Der gives desuden samtykke til at indhente oplysninger i det Digitale Motor Register (DMR).

Erklæring

Du erklærer med din accept, at du har svaret korrekt på alle spørgsmål, at de allerede nævnte forudsætninger og nedenstående krav er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Er det modsatte tilfældet, kan det få konsekvenser for din erstatning, eller medføre at din forsikring /dine forsikringer slettes

Det er et krav for tegning, at du eller andre medlemmer af husstanden ikke:

- er registreret i Experians RKI-register eller andet debitorregister
- er under konkurs eller konkursbehandling
- er i restance i nuværende forsikringsselskab

Ankenævnet for Forsikring

6.

104560

- er adviseret om eller har fået skærpede vilkår efter en skade fx forhøjet præmie og/eller påtvungen selvrisiko inden for de sidste 3 år er adviseret om, eller har modtaget meddelelse om, at en forsikring vil ophøre, blive opsagt, slettet, eller annulleret, i et andet selskab pga. en skade, urigtige risikoplysninger eller manglende betaling inden for de sidste 3 år
- har anmeldt mere end tre skader på én forsikring inden for de sidste 3 år, uanset om denne har været i flere selskaber. Ved én forsikring forstås samme forsikringstype fx indboforsikring, husforsikring og bilforsikring"

Af skadesanmeldelse af 4/9 2025 fremgår bl.a.:

"Hvornår skete skaden? 04-09-2025

...

Hvilken type skade ønsker du at anmelde? Min bil har været udsat for tyveri, hærværk eller brand

...

Hvor på bilen er skaden sket? Front, Venstre side for, Højre side for, Forrude

Er der en kendt gerningsmand? Ja

...

Vi kommer kørende og pludselig kører der en bil op på siden af os og der bliver kastet en brosten. Føreren af bilen gasser op og bliver efterfølgende jagtet og påkørt bagfra til vi mister herredømmet over bilen og ender med at kører frontalt ind i et skilt ude i krydset.

Har politiet været involveret? Ja

...

Andre oplysninger vedrørende politirapporten

en mand der bor på adressen ... er kommet ud til undsætning og mirakuløs vist hjulpet til efter uheldet. Og en anden mand er kommet kørende og set at modparten har prøvet og kører mig ned efter vi var kørt galt ude på marken.

...

Er der en kendt modpart? Ja"

Af selskabets brev af 30/9 2025 fremgår bl.a.:

"I forbindelse med den anmeldte skade den 04.09.2025, er vi blevet bekendt med, at de oplysninger som der er afgivet i accepten, ikke stemmer overens med de oplysninger, vi har modtaget fra dig.

Da du accepterer forsikringen hos Gjensidige Forsikring, erklærer du bl.a.:

Erklæring

Når du skriver under nedenfor, erklærer du, at

- Ovenstående afgivne oplysninger er i overensstemmelse med de faktiske forhold
- Der er svaret på alle de stillede spørgsmål
- De i tilbuddet nævnte forudsætninger er opfyldt
- Du eller andre medlemmer af husstanden/foreningen/virksomheden ikke er registreret i Experian A/S (RKI) eller andet debitor register

Ankenævnet for Forsikring

7.

104560

Det er naturligvis vigtigt at ovenstående er i overensstemmelse med de faktiske forhold, da det ellers kan få konsekvenser for din erstatning i tilfælde af en skade.

Vi kan efterfølgende se, at du eller medlemmer af husstanden er registreret i Experian (RKI).

Hvis vi på indtegnings tidspunktet havde været bekendt med, at du var registreret i Experian A/S (RKI) ville vi have foretaget en kreditvurdering, inden afgivelse af tilbud til dig.

Du bedes derfor indsende følgende oplysninger:

- Brev fra Experian A/S om registreringerne.
- Lønsedler for de sidste 3 måneder for hele husstanden.
- Husstandens budget over de kommende 12 måneder, måned for måned.

...

Du bedes venligst fremsende ovennævnte papirer inden den 14.10.2025 på e-mail: ..., hvorefter vi vil foretage en kreditvurdering, og vende tilbage til dig."

Af selskabets brev af 14/10 2025 fremgår bl.a.:

"Vi har den 30.09.2025 skrevet til dig, vedrørende kreditvurdering, men vi har desværre ikke modtaget dit svar eller de ønskede bilag.

På baggrund af ovennævnte kan vi oplyse, at vi ikke kan tilbyde dig tegning af forsikringer og de forsikringer som vi tidligere har udstedt til dig, vil blive annulleret tilbage til den dag, hvor dine forsikringer trådte i kraft.

Vi indsætter de indbetalte beløb på din NemKonto.

Forsikringsaftalelovens § 6 stk. 1 foreskriver, at når en forsikringstager har givet urigtige oplysninger, er selskabet fri for ansvar, hvis det kan antages, at det ikke ville have tegnet forsikringen, om det rette forhold havde været oplyst.

Ved indtegning af dine forsikringer, har du ikke oplyst, at du var registreret i Experian A/S (RKI).

Dette betyder for dig, at den anmeldte skade ikke er dækket af forsikringen."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede i juli 2025 bilforsikring, der trådte i kraft 1/9 2025. Den 5/9 2025 anmeldte klageren et færdselsuheld, der skete den 4/9 2025, og hvor bilen blev totalskadet. Selskabet blev herefter opmærksom på, at klageren ved indtegningen havde været registreret i Experian A/S (RKI). Selskabet meddelte den 30/9 2025, at det ville have foretaget en kreditvurdering, hvis klageren havde oplyst korrekt om registreringerne. Klageren fik en frist til den 14/10 2025 til at indsende relevante bilag. Den 14/10 2025 meddelte selskabet, at ikke-lovpligtige forsikrin-

Ankenævnet for Forsikring

8.

104560

ger blev annulleret med tilbagevirkende kraft, og at præmiebeløbet ville blive refunderet, da klageren ikke havde fremsendt relevante bilag. Klageren ønsker, at nævnet gennemgår sagsforløbet og vurderer selskabets håndtering i forhold til forsikringsaftaleloven og god forsikrings-skik. Klageren ønsker, at nævnet pålægger selskabet at udbetale den berettigede forsikrings-sum i forbindelse med totalskaden og vurderer erstatning for eventuelt tab, herunder tab af bil, forsikringspræmie og økonomisk skade forårsaget af selskabets afvisning og annullering.

Klageren har anført, at selskabet har handlet urimeligt og i strid med forsikringsaftaleloven, idet selskabet har afvist erstatning uden tilstrækkelig dokumentation eller saglig begrundelse, idet selskabet vil foretage uberettiget kreditvurdering og stiller urimelige krav, der ikke er relevante for den anmeldte skade, og idet selskabet har annulleret kaskoforsikringen ensidigt efter anmeldelse af skade, hvilket strider mod almindelige principper for god forsikrings-skik. Klageren har anført, at selskabet har forhalet sagen, hvilket har påført ham økonomisk tab og psykisk belastning.

Selskabet har fastholdt ophævelsen af kaskoforsikringen, idet klageren ikke har ønsket at fremsende dokumenter til brug for kreditvurderingen. Selskabet har anført, at klageren har indhentet tilbud for en bilforsikring med kaskodækning, og at klageren digitalt har underskrevet sin accept af tilbuddet, hvor klageren har skrevet under på, at hverken han eller andre medlemmer af husstanden er registreret i Experian A/S (RKI) eller andet debitorregister. Selskabet har anført, at det følger af selskabets forretningsgang, at selskabet ønsker at foretage en kreditvurdering af kunder, der er registreret i et debitorregister.

Det fremgår af købskvittering af 30/7 2025, at "du erklærer med din accept, at du har svaret korrekt på alle spørgsmål, at de allerede nævnte forudsætninger og nedenstående krav er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Er det modsatte tilfældet, kan det få konsekvenser for din erstatning, eller medføre at din forsikring /dine forsikringer slettes. Det er et krav for tegning, at du eller andre medlemmer af husstanden ikke: •er registreret i Experians RKI-register eller andet debitorregister".

Ankenævnet for Forsikring

9.

104560

Det fremgår af RKI Kreditrapport af 22/9 2025 fra Experian A/S, at klageren er registreret med to betalingsanmærkninger på henholdsvis 10.751,87 kr. på indberetningstidspunktet den 3/4 2023 og 15.034,85 kr. på indberetningstidspunktet den 6/1 2022.

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 30/9 2025, at "Hvis vi på indtegningstidspunktet havde været bekendt med, at du var registreret i Experian A/S (RKI) ville vi have foretaget en kreditvurdering, inden afgivelse af tilbud til dig. Du bedes derfor indsende følgende oplysninger: •Brev fra Experian A/S om registreringerne. •Lønsedler for de sidste 3 måneder for hele husstanden. •Husstandens budget over de kommende 12 måneder, måned for måned. ... Du bedes venligst fremsende ovennævnte papirer inden den 14.10.2025 på e-mail: ..., hvorefter vi vil foretage en kreditvurdering, og vende tilbage til dig".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i forbindelse med tegningen af bilforsikringen har afgivet urigtige oplysninger, og at dette må tilregnes klageren som i hvert fald uagtsomt. Nævnet lægger til grund, at selskabet ikke ville have tegnet de ikke-lovpligtige forsikringer, hvis klageren havde oplyst om RKI registreringerne. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har ophævet kaskoforsikringen med virkning fra ikrafttrædelsestidspunktet. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at yde dækning for den anmeldte skade på bilen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ved sin accept har erklæret, at han eller andre medlemmer af husstanden ikke er registreret i Experian A/S (RKI) eller andet debitorregister, og at det fremgår af RKI Kreditrapport af 22/9 2025 fra Experian A/S, at klageren er registreret med to betalingsanmærkninger.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet den 30/9 2025 bad klageren om at fremsende brev fra Experian A/S om registreringerne, lønsedler for de sidste 3 måneder for hele husstanden og husstandens budget over de kommende 12 måneder inden den 14/10 2025, som klageren ikke ses at have fremlagt.

Ankenævnet for Forsikring

10.

104560

Nævnet henviser til dom af 23/10 2018 (der er omtalt på side 41 i nævnets årsberetning for 2018), hvor det fremgår, at "Retten finder ikke holdepunkter for at antage, at forsikringsselskabet på bag grund af reglerne om god skik for finansielle virksomheder eller efter reglerne i aftalelovens §§ 36 og 38 c har været afskåret fra at beslutte, at selskabet ikke ønskede at tegne ikke lovpligtige forsikringer for Sagsøgeren på grund af hans registrering i RKL. ... Retten finder herefter, at [forsikringsselskabet] har været berettiget til at opsiges Sagsøgerens ikke lovpligtige forsikringer med tilbagevirkende kraft fra indtegnings tidspunktet, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1".

Nævnet bemærker, at selskabet med fordel kunne have oplyst om konsekvenserne ved ikke at fremsende de anførte dokumenter.

Selskabets undladelse heraf og 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