

Ankenævnet for Forsikring

Den 8. april 2026 blev i sag nr. 104581:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 24/10 2025 har klageren bl.a. anført:

"Vi ønsker hermed at indgive en klage over Tryg Forsikring i forbindelse med en væsentlig og uigennemskuelig prisstigning på vores forsikring.

Efter at have modtaget meddelelse om prisstigningen kontaktede vi Tryg for at få en forklaring. Vi modtog følgende svar (uddrag):

> 'Præmien er blevet justeret, fordi der siden indtegnings er registreret en højere skadefrekvens, som har medført en højere beregnet risiko. Det betyder, at den oprindelige pris ikke længere afspejler den aktuelle risikoprofil på policen.

Af hensyn til interne modeller og forretningsmæssige hensyn kan vi desværre ikke oplyse detaljeret, hvordan vi beregner risiko og foretager prisfastsættelse.

Det er vigtigt at understrege, at prisændringen ikke er en straf for at bruge forsikringen, men en konsekvens af den risikomodell vi følger, som bygger på statistiske sandsynligheder for fremtidige skader.'

Efter vores opfattelse rummer Trygs forklaring flere paradokser og væsentlige mangler:

1. Tryg anfører, at prisstigningen ikke er en straf for at bruge forsikringen, men samtidig at præmien er steget på grund af en højere skadefrekvens. Dette fremstår som en direkte modsigelse. Hvis brug af forsikringen (og dermed registrerede skader) fører til en forhøjet pris, fungerer det i praksis som en form for straf – blot uden at Tryg ønsker at kalde det sådan.
2. Tryg oplyser, at beregningen sker ud fra 'interne modeller' og 'statistiske sandsynligheder', men uden at give kunden nogen mulighed for at forstå, hvordan en sådan beregning påvirker præmien, eller hvor grænsen går for skadefrekvens, før en forhøjelse udløses. Det gør prisændringen fuldstændig uigennemskuelig og umulig at efterprøve.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104581

3. Vi finder det urimeligt, at et forsikringsselskab ensidigt kan justere prisen efter interne, hemmeligholdte modeller, uden at give kunden indsigt i de kriterier, der anvendes, eller mulighed for at kontrollere rimeligheden.

Vi mener derfor, at Tryg ikke lever op til kravene om gennemsigtighed, rimelighed og god forretningsskik.

Vi anmoder Ankenævnet for Forsikring om at vurdere:

- Om Trygs forklaring og fremgangsmåde lever op til kravene om saglig og forståelig begrundelse for præmieændringer,
- Om prisstigningen kan anses for rimelig og tilstrækkeligt dokumenteret,
- Og om Tryg har handlet i overensstemmelse med god skik for forsikringsselskaber.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
undgå en Høje pris for Indbo forsikring."

Selskabet har i brev af 12/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet har hævet præmien for klagerens indboforsikring.

Selskabet har hævet præmien for klagerens indboforsikring grundet klagerens skadehistorik på indboforsikringen.

Klageren er omfattet af en indboforsikring hos selskabet på forsikringsbetingelserne ... Forsikringsbetingelserne ... fremlægges som **bilag 1**. De generelle bestemmelser fremlægges som **bilag 2**.

Sagsfremstilling

Klageren har siden 2014 haft indboforsikring hos selskabet.

I forsikringstiden har klageren anmeldt følgende skader:

[skade1] – skadedato 29. juli 2016 Pludselig skade på en iPad. Selskabet har erstattet skaden med 503 kr.

[skade2] – skadedato 15. marts 2017 Cykeltyveri. Selskabet har erstattet skaden med 1.178 kr.

[skade3] – skadedato 12. december 2020 Cykeltyveri. Selskabet har erstattet skaden med 10.895,31 kr.

[skade4] – skadedato 1. marts 2022 Pludselig skade på en telefon. Selskabet har erstattet skaden med 2.146,20 kr.

[skade5] – skadedato 12. marts 2022 Pludselig skade på en skærm. Selskabet har erstattet skaden med 2.047,22 kr. D0840743 – skadedato 13. januar 2024 Funktionsfejl på computer. Selskabet har erstattet skaden med 4.725 kr.

Ankenævnet for Forsikring

3.

104581

[skade6] – skadedato 13. januar 2024 Funktionsfejl på computer. Selskabet har erstattet skaden med 4.725 kr.

[skade7] – skadedato 4. august 2024 Funktionsfejl på en telefon. Selskabet har erstattet skaden med 1.500 kr.

[skade8] – skadedato 12. november 2024 Funktionsfejl på en printer. Selskabet har afvist dækning og henvist til klagerens reklamationsret.

[skade9] – skadedato 14. november 2024 Funktionsfejl på en printer. Selskabet har erstattet skaden med 1.207,50 kr.

Skadeanmeldelser og dokumentation for erstatningsudbetaling kan fremlægges på nævnets forlangende.

Varsling

Selskabet varslede ved brev af 11. september 2025, at præmien for klagerens indboforsikring ville stige fra 5.122 kr. til 6.608 kr. fra 1. november 2025.

Af selskabets brev af 11. september 2025 fremgår blandt andet: *'Mulighed for at opsige forsikringen Ændringen af forsikringen betyder, at du har ret til at opsige den. Hvis du ønsker at opsige forsikringen, skal du give os besked inden ændringen træder i kraft. Hører vi ikke fra dig, går vi ud fra, at du vil fortsætte forsikringen på de ændrede vilkår.'*

Selskabets brev af 11. september 2025 er fremlagt af klageren.

Klageren gjorde indsigelse mod præmiestigningen den 23. september 2025. Klagerens indsigelse af 23. september 2025 er fremlagt af klageren.

Af de af klageren fremlagte udaterede mails fra selskabet fremgår, at selskabet har redegjort for årsagen til præmiestigningen.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet har hævet præmien for klagerens indboforsikring.

Selskabet har varslet ved brev af 11. september 2025, at præmien for klagerens indboforsikring ville stige fra 5.122 kr. til 6.608 kr. fra 1. november 2025 grundet skadehistorikken på klagerens indboforsikring.

Af de generelle bestemmelser punkt 1 fremgår blandt andet:

'Ændring af vilkår og priser

Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber. Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.'

'Risikovurdering af kundeforhold'

Vi foretager årligt en risikovurdering af kundeforholdet. Vi vurderer risikoen på tværs af dine forsikringer og tilvalgsdækninger. Det betyder, at prisen for den enkelte forsikring kan afhænge af skadeforløbet på alle dine forsikringer, herunder også dine tilvalgsdækninger.'

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at hæve præmien på klagerens indboforsikring. Selskabet fastholder således den varslede præmiestigning.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at selskabet har varslet præmiestigningen rettidigt i henhold til de generelle bestemmelsers punkt 1. Klagerens indboforsikring har hovedforfald den 1. november 2025, og varslingen har ubestridt fundet sted den 11. september 2025.

Selskabet har ydermere informeret klageren om, at han har mulighed for at opsige sin forsikring hos selskabet, hvis han ikke ønsker at fortsætte forsikringen til den nye præmie.

Selskabet kan konstatere, at selskabet ikke har modtaget orientering fra klageren om, at han ønsker at opsige sin forsikring inden 1. november 2025.

Rent objektivt må selskabet konstatere, at præmiestigningen er varslet rettidigt og korrekt i henhold til gældende regler om god skik og aftalevilkår.

Som ansvarlig finansiel virksomhed er selskabet desværre nødt til løbende at gennemgå selskabets kunders forsikringer for at sikre, at prisen afspejler risiko og skadehistorik.

Klagerens skadehistorik og skadefrekvens afviger fra et typisk skadeforløb på en indboforsikring hos selskabet.

Det er på denne baggrund, at selskabet har vurderet, at klagerens risiko og den betalte præmie ikke stemmer overens, og på samme baggrund at selskabet ikke kan tilbyde at trække præmiestigningen tilbage.

Til støtte for sine synspunkter kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 103.338, hvor nævnet udtalte: *'Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets varslede præmiestigning, idet selskabet i henhold til betingelserne er berettiget til at varsle prisstigninger senest 30 dage inden forsikringens ophør. Nævnet bemærker, at selskabet i sit svarskrift er kommet med en nærmere begrundelse for baggrunden for præmiestigningerne. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet som udgangspunkt kan opkræve den præmie, som selskabet finder rigtig for en given risiko, og at klageren ikke er forpligtet til at fortsætte forsikringerne til den ændrede pris.'*

Kendelsen AK103.338 fremlægges som **bilag 3**.

Sammenfatning

Ankenævnet for Forsikring

5.

104581

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at varsle præmiestigning på klagerens indboforsikring, og at varslingen er sket korrekt, rettidigt og i overensstemmelse med reglerne om god skik og forsikringsbetingelserne."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 11/9 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Prisen på din forsikring stiger

... Vi gennemgår løbende vores kunders forsikringer for at sikre, at prisen er rigtig i forhold til risiko og skadehistorik. I den forbindelse kan vi se, at du har haft flere eller større skader end forventet. Derfor sætter vi nu prisen op. Det er kun prisen, der ændrer sig - dækningen er den samme som før.

Hvad betyder det for dig?

Her kan du se den forsikring, der stiger i pris, og hvornår den nye pris gælder fra:

Forsikring	Indbo
Indbo	
Forsikringsaftale	...
Nuværende pris pr. år	5.122 kr.
Ny pris pr. år	6.608 kr.
Gælder fra	01.11.2025

Priserne vises inkl. afgifter, men uden opkrævningsgebyr. Den nye pris er angivet inkl. den årlige indeksregulering for 2025.

Hvis der i oversigten er policer, hvor 'ny pris pr. år' først gælder fra 2026, vil denne pris også blive tillagt indeksregulering for 2026. Vi kender først størrelsen af indeksreguleringen til november, og vi beregner derfor først den endelige pris, når opkrævningerne udsendes.

Bemærk, at listen kun indeholder forsikringer, som står hos os i dit navn. Er du omfattet af andre forsikringer, som står i en andens navn, er det den anden, der får besked om eventuelle prisstigninger på dem.

Mulighed for at opsige forsikringen

Ændringen af forsikringen betyder, at du har ret til at opsige den. Hvis du ønsker at opsige forsikringen, skal du give os besked inden ændringen træder i kraft. Hører vi ikke fra dig, går vi ud fra, at du vil fortsætte forsikringen på de ændrede vilkår."

Af klagerens besked af 23/9 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Emne: Klage over præmiestigning uden klare vilkår

Til Tryg Forsikring, Jeg skriver for at klage over den præmiestigning, jeg har fået meddelt på min forsikring ... I policen og de tilhørende forsikringsbetingelser fremgår det ikke klart, hvor mange skader der skal til, før præmien forhøjes. Det gør det svært som kunde at gennemskue konsekvenserne af at anmelde en skade, og dermed vurdere min økonomiske risiko. Jeg beder derfor om:

- En skriftlig redegørelse for det konkrete grundlag for præmiestigningen på min forsikring.
- En præcis forklaring på, hvordan Tryg generelt fastsætter præmieændringer i forbindelse med anmeldte skader.
- At min sag genvurderes, da jeg mener, at det er urimeligt at pålægge mig en prisstigning uden tydelig hjemmel i policen."

Af selskabets udateret besked til klageren fremgår bl.a.:

"Præmien er blevet justeret, fordi der siden indtegningsregistreringen er registreret en højere skadefrekvens, som har medført en højere beregnet risiko. Det betyder, at den oprindelige pris ikke længere afspejler den aktuelle risikoprofil på policen.

Af hensyn til interne modeller og forretningsmæssige hensyn kan vi desværre ikke oplyse detaljeret, hvordan vi beregner risiko og foretager prisfastsættelse. Vurderingen sker individuelt og helhedsorienteret, og der er ikke et fast antal skader, der automatisk udløser en præmieændring.

Det er vigtigt at understrege, at prisændringen ikke er en straf for at bruge forsikringen, men en konsekvens af den risikomodell vi følger, som bygger på statistiske sandsynligheder for fremtidige skader. Prisændringen kan derfor ikke ændres.

Hvis du ønsker at gennemgå dine dækninger eller justere selvrisiko for at tilpasse prisen, hjælper vi dig naturligvis gerne med det, så du fortsat har den tryghed, du ønsker."

Af selskabets udateret besked til klageren fremgår bl.a.:

"Som min kollega skriver, kan vi ikke i detaljer oplyse, hvordan vi når frem til en given præmie, men du kan dog læse lidt om vores priser og eventuelle stigninger her: [Prisstigninger | Tryg.dk](#)

Enhver forsikrings pris ved ethvert forsikringsselskab er baseret på den risiko, der beregnes ved tilbudsgivning. Oplyser man eksempelvis, at man ikke har fået hjælp af sin forsikring i de tyve år, man har kørt bil, tilbydes man en lavere pris, end hvis man havde oplyst tre skader de seneste fire år, og prisen er udtryk for, at der forventes en lav skadesfrekvens. Viser forudsigelsen sig ikke at holde stik, risikeres en præmiestigning, så pris og risiko atter passer sammen.

Det er ikke muligt at gøre det så gennemskueligt, som du ønsker. Som min kollega skriver, er det individuelt og ikke et fast antal skader, der afgør, om prisen skal stige. Der kigges nemlig både på det samlede engagement og på selskabets udgifter til skader generelt. Jeg fastholder den nye pris, der i øvrigt er varslet jævnfør den indgåede aftale. Det fremgår med andre ord af betingelserne."

Af de generelle forsikringsbetingelser for indboforsikringen fremgår bl.a.:

"1. Generelle bestemmelser

...

Ændring af vilkår og priser

Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber.

Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.

Indeksregulering betragtes ikke som en ændring af prisen for forsikringen

...

Risikovurdering af kundeforhold

Vi foretager årligt en risikovurdering af kundeforholdet. Vi vurderer risikoen på tværs af dine forsikringer og tilvalgsdækninger. Det betyder, at prisen for den enkelte forsikring kan afhænge af skadeforløbet på alle dine forsikringer, herunder også dine tilvalgsdækninger."

Nævnet udtaler:

Den 11/9 2025 varslede selskabet, at indboforsikringen pr. 1/11 2025 vil stige fra 5.122 kr. til 6.608 kr. Selskabet fastholder præmiestigningen med henvisning til klagerens skadehistorik på indboforsikringen. Klageren er utilfreds med præmiestigningen, og han ønsker nævnets stillingtagen til, om præmiestigningen er saglig begrundet, om prisstigningen er rimelig og tilstrækkeligt dokumenteret, og om selskabet har overholdt reglerne for god forsikringsskik.

Klageren har anført, at selskabets forklaring på præmieforhøjelsen er mangelfuld, og at selskabet modsiger sig selv, når selskabet oplyser, at præmiestigningen ikke er en straf, eftersom antallet af skader reelt medfører en økonomisk straf i form af en præmiestigning. Klageren har anført, at selskabet henviser til "interne modeller" og "statistiske sandsynligheder" som medvirkende årsag til præmieforhøjelsen. Selskabet redegør dog ikke nærmere for beregningsgrundlaget for præmiestigningen, hvilket efter klagerens opfattelse gør prisændringen urimelig og uigennemsigtig.

Selskabet har anført, at klageren i perioden 2016-2024 har anmeldt 9 skader under indboforsikringen, som selskabet har erstattet. Selskabet har anført, at klagerens skadehistorik og skadefrekvens afviger fra et typisk skadeforløb på en indboforsikring hos selskabet. Selskabet har anført, at præmiestigningen er varslet rettidigt og korrekt i henhold til gældende regler om god skik og aftalevilkår, og at det står frit for klageren at opsige sin forsikring.

Ankenævnet for Forsikring

8.

104581

Det fremgår af selskabets brev af 11/9 2025 til klageren, at "Vi gennemgår løbende vores kunders forsikringer for at sikre, at prisen er rigtig i forhold til risiko og skadehistorik. I den forbindelse kan vi se, at du har haft flere eller større skader end forventet. Derfor sætter vi nu prisen op. ... **Nuværende pris pr. år 5.122 kr. Ny pris pr. år 6.608 kr. Gælder fra 01.11.2025 ... Mulighed for at opsige forsikringen** Ændringen af forsikringen betyder, at du har ret til at opsige den. Hvis du ønsker at opsige forsikringen, skal du give os besked inden ændringen træder i kraft. Hører vi ikke fra dig, går vi ud fra, at du vil fortsætte forsikringen på de ændrede vilkår."

Det fremgår af selskabets udateret besked til klageren, at "Præmien er blevet justeret, fordi der siden indtegnning er registreret en højere skadefrekvens, som har medført en højere beregnet risiko. Det betyder, at den oprindelige pris ikke længere afspejler den aktuelle risikoprofil på policen. Af hensyn til interne modeller og forretningsmæssige hensyn kan vi desværre ikke oplyse detaljeret, hvordan vi beregner risiko og foretager prisfastsættelse. Vurderingen sker individuelt og helhedsorienteret, og der er ikke et fast antal skader, der automatisk udløser en præmieændring."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber. Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris ... Vi foretager årligt en risikovurdering af kundeforholdet. Vi vurderer risikoen på tværs af dine forsikringer og tilvalgsdækninger. Det betyder, at prisen for den enkelte forsikring kan afhænge af skadeforløbet på alle dine forsikringer, herunder også dine tilvalgsdækninger."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har varslet præmieforhøjelse over for klageren med henvisning til, at der siden indtegningen af indboforsikringen er registreret en højere skadefrekvens, som ikke afspejler den aktuelle risikoprofil på policen. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet – ved præmiestigningen – har handlet i strid med reglerne om god skik.

Ankenævnet for Forsikring

9.

104581

Nævnet har blandt andet langt vægt på, at selskabet som udgangspunkt kan kræve den præmie, som selskabet finder rigtig for en given risiko, og at klageren ikke er forpligtet til at tegne forsikringen til den ændrede pris.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har begrundet præmiestigningen med henvisning til klagerens skadehistorik på indboforsikringen.

Nævnet bemærker, at varslingen af præmiestigningen ses at være sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

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', written in a cursive style.

Peter Thønnings