

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 105073:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husejerforsikring. I klageskema af 5/1 2026 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har været kunde hos Tryg og havde flere forsikringer, alle tilmeldt Betalingsservice (PBS).

Alle øvrige forsikringer blev betalt automatisk uden problemer.

Tryg har efterfølgende oplyst mig om, at der har været en systemfejl hos dem, som medførte, at netop denne ene forsikring ikke blev opkrævet via PBS, selvom jeg var korrekt tilmeldt.

Jeg har ikke modtaget tidligere rykkere eller varsler om manglende betaling.

2. Min indsigelse

Jeg mener, at Tryg har handlet urimeligt og ansvarspådragende af følgende grunde:

a) Fejlen skyldes Trygs eget system

Tryg har selv erkendt, at der var en systemfejl, som forhindrede korrekt PBS-opkrævning. Jeg har ikke haft mulighed for at opdage eller rette fejlen, da alle andre forsikringer blev betalt som normalt.

b) Manglende rettidig information

Jeg har ikke modtaget nogen form for varsel om manglende betaling i perioden 2022–2024. Først i juni 2025 modtog jeg en opkrævning med trussel om inkasso og RKI-registrering.

Dette er efter min opfattelse i strid med god forsikringssskik og almindelige forvaltningsprincipper om rettidig og korrekt orientering.

c) Urimeligt rykkergebyr og inkassovarsel

Da fejlen ligger hos Tryg, mener jeg ikke, at jeg skal pålægges rykkergebyr og sagen er videregivet til inkasso. Jeg har handlet i god tro og har været tilmeldt PBS hele tiden.

d) Uforholdsmæssigt lang tid før opkrævning

At opkræve et beløb 1,5 år efter forsikringen er slettet – uden tidligere varsler – er urimeligt og skaber en betydelig økonomisk og administrativ byrde for mig som forbruger.

Der har været en del mailkorrespondance og efterfølgende telefonsamtaler med Tryg.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Om Tryg kan opkræve beløbet på denne måde, når fejlen skyldes deres eget system.

Om rykkergebyret og inkassovarslet skal bortfalde. Om Tryg har overholdt deres oplysningspligt og god forsikringskik.

Om Tryg bør yde kompensation eller eftergive beløbet helt eller delvist som følge af deres administrative fejl."

Selskabet har den 19/2 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at selskabet har fremsendt en opkrævning på manglende betaling af præmie ca. 1½ år efter forsikringen blev opsagt af klager.

Sagen vedrører betaling af Husforsikringen.

Selskabets vurdering og sagsfremstilling.

Selskabet fremsendte den 30. august 2022 tilbud på en række forsikringer herunder Husforsikringen.

Tilbuddet, der blev accepteret af klageren, er fremlagt af klageren.

Ved en beklagelig fejl, blev husforsikringen ikke tilmeldt fællesopkrævningen, og det kan konstateres, at der aldrig er blevet betalt præmie for husforsikringen, uagtet at selskabet har været i risiko på forsikringen i perioden 1. november 2022 til 1. september 2024.

Kontooversigt fremlægges som Bilag 1.

Efter at klageren havde opsagt forsikringerne hos selskabet, konstaterede selskabet, at præmien aldrig var modtaget, hvorfor selskabet den 18. juni 2025 sendte en opkrævning til klageren, samt adviserede om, at beløbet ville blive sendt til inkasso, hvis det ikke var betalt inden 10 dage.

Dette skridt var nødvendigt for at stoppe forældelsen af kravet efter de gældende forældelsesregler.

Opkrævningen fremlægges som Bilag 2.

Af klagerens bilag benævnt BS kan det konstateres, at klageren har betalt nogle af de tegnede forsikringer; men det kan samtidig konstateres, at betaling af husforsikringen ikke fremgår af BS oversigterne.

Klageren har ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at der skulle have været foretaget betalinger af husforsikringen på andre måder, hvorfor selskabet må fastholde, at præmien ikke er blevet betalt.

Som det fremgår af klagerens bilag om mailkorrespondancen kan det konstateres, at selskabet har tilbudt at trække sagen fra inkasso, at afskrive gebyret på opkrævningen, samt ikke at opkræve præmie for perioden fra før 1. januar 2023, grundet forældelsesreglerne. Desuden har selskabet tilbudt klageren en afdragsordning. Der henvises blandt andet til selskabets mail af 15. juli 2025, fremlagt af klager som 'Mailkorrespondaance'.

Ud fra de foreliggende oplysninger kan det konstateres, at klageren ikke har accepteret nogen af de fremsatte tilbud; men efter regulering for perioden før 1. januar 2023 udgjorde den manglende præmiebetaling 8.176,87 kr.

Der er efterfølgende pålagt gebyr for opkrævningen, men som anført ovenfor er selskabet indstillet på, ikke at opkræve dette, hvorefter udestående beløb udgør 8.176,87 kr.

Ud fra de foreliggende oplysninger er det selskabets opfattelse, at klageren ikke kan have været uvidende om, at der ikke var foretaget betaling af præmien til husforsikringen.

Klageren har ikke fremlagt dokumentation for, at betalingen skulle være foregået via andre kanaler, og selskabet kan ikke konstatere, at der er indgået betaling for forsikringen.

Idet selskabet har været i risiko på forsikringen, er selskabet naturligvis berettiget til at opkræve betalingen, uagtet at det ved en fejl ikke tidligere er blevet opkrævet.

Selskabet har afskrevet de beløb, der ville være forældet efter de gældende forældelsesregler, hvorfor klageren mangler at betale de 8.176,87 kr. i præmie til selskabet.

At selskabet er berettiget til præmie for den periode, som selskabet har været i risiko, fremgår af Forsikringsaftalelovens § 16. stk. 2, hvoraf følgende fremgår:

' Ophører forsikringen af andre grunde, har selskabet ret til så stor del af præmien, som svarer til den tid, der er forløbet inden aftalens ophør.'

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse at

- Selskabet i henhold til Forsikringsaftalelovens bestemmelser er berettiget til at opkræve præmie for den periode, at selskabet har været i risiko.
- Klageren ikke kan have været uvidende om, at der ikke blev betalt præmie for husforsikringen over Pbs, jfr. klagerens pbs oversigt
- Klageren ikke har dokumenteret, at præmien skulle have været indbetalt på anden måde
- Selskabet ikke har modtaget nogen præmie for husforsikringen
- Det forhold, at præmien ved en fejl ikke tidligere er blevet opkrævet, ikke ændrer på, at selskabet er berettiget til præmien.
- Selskabet har været imødekommende overfor klageren, idet krav, der kunne være forældet, er frafaldet, gebyret er afskrevet, og der blev tilbudt en afdragsordning, hvis klageren var interesseret."

Ankenævnet for Forsikring

4.

105073

Klageren har i brev af 15/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bestrider Trygs krav om betaling af præmie for husforsikringen.

Tryg erkender selv, at husforsikringen ved en fejl ikke blev tilmeldt PBS. Jeg har betalt alle mine øvrige forsikringer via PBS, og jeg havde ingen grund til at tro, at husforsikringen ikke var inkluderet i samme aftale. Tryg har ikke sendt én eneste rykker eller orientering om manglende betaling i 1½ år, hvilket er i strid med normal praksis og god forsikringsskik.

Det er ikke kundens ansvar at opdage fejl i Trygs interne opkrævningssystem. Jeg har ikke misligholdt noget, og Tryg har ikke dokumenteret, at jeg på noget tidspunkt er blevet orienteret om manglende betaling.

Tryg kan derfor ikke efterfølgende kræve betaling for en præmie, som de selv har undladt at opkræve, og som jeg med rette kunne forvente blev betalt via PBS sammen med mine øvrige forsikringer.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet om at give mig medhold og afvise Trygs krav."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget BS-udtræk og de af selskabet fremlagte girokort. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår af selskabets kontooversigt:

"

-	18.06.2025	18.06.2025	PAM3	100,00	8276,87	18.06.2025
-	01.01.2023	01.02.2023	KORE	-1322,84	8176,87	30.04.2025
-	01.09.2024	01.10.2024	AFGA	74,00	9499,71	12.08.2024
-	01.08.2024	01.09.2024	FORN	452,32	9425,71	13.07.2024
-	01.07.2024	01.08.2024	FORN	452,32	8973,39	08.06.2024
-	01.06.2024	01.07.2024	FORN	452,32	8521,07	11.05.2024
-	01.05.2024	01.06.2024	FORN	452,32	8068,75	13.04.2024
-	01.04.2024	01.05.2024	FORN	452,32	7616,43	09.03.2024
-	01.03.2024	01.04.2024	FORN	452,32	7164,11	10.02.2024
-	01.02.2024	01.03.2024	FORN	452,32	6711,79	13.01.2024
-	01.01.2024	01.02.2024	FORN	532,32	6259,47	08.12.2023
-	01.12.2023	01.01.2024	FORN	440,19	5727,15	11.11.2023
-	01.11.2023	01.12.2023	ÆNPS	439,18	5286,96	09.10.2023
-	01.10.2023	01.11.2023	FORN	391,66	4847,78	09.09.2023
-	01.09.2023	01.10.2023	FORN	391,66	4456,12	12.08.2023
-	01.08.2023	01.09.2023	FORN	391,66	4064,46	08.07.2023
-	01.07.2023	01.08.2023	FORN	391,66	3672,80	10.06.2023
-	01.06.2023	01.07.2023	FORN	391,66	3281,14	13.05.2023
-	01.05.2023	01.06.2023	FORN	391,66	2889,48	11.04.2023
-	01.04.2023	01.05.2023	FORN	391,66	2497,82	11.03.2023
-	01.03.2023	01.04.2023	FORN	391,66	2106,16	11.02.2023
-	01.02.2023	01.03.2023	FORN	391,66	1714,50	07.01.2023
-	01.01.2023	01.02.2023	FORN	471,66	1322,84	09.12.2022
-	01.12.2022	01.01.2023	FORN	385,59	851,18	12.11.2022
-	01.11.2022	01.12.2022	NYAS	465,59	465,59	10.10.2022

"

Ankenævnet for Forsikring

5.

105073

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede forsikringer, herunder husforsikring. Selskabet opkrævede betaling af forsikringerne, der automatisk blev betalt via betalingsservice. Selskabet opdagede i april 2025, at selskabet ved en fejl ikke havde opkrævet præmie for husforsikringen, hvorfor selskabet den 18/6 2025 har efteropkrævet præmie fra 1/11 2022 til 1/9 2024. Klageren er utilfreds med, at selskabet har efteropkrævet præmien. Klageren ønsker, at selskabet frafalder kravet om præmie for husforsikringen.

Klageren har anført, at præmien ikke blev opkrævet på grund af en systemfejl, og at hun ikke har haft mulighed for at opdage eller rette fejlen, da alle forsikringer blev betalt som normalt. Klageren har ikke modtaget varsel for manglende betaling i perioden 2022 til 2024, og først i juni 2025 modtog hun opkrævning med trussel om inkasso og RKI-registrering, hvilket er i strid med god forsikringsskik og almindelige forvaltningsretlige principper om rettidig og korrekt orientering. Klageren har anført, at fejlen ligger hos selskabet, hvorfor klageren ikke skal pålægges rykkergebyr, og at klageren har handlet i god tro og været tilmeldt betalingsservice. Klageren har anført, at selskabets opkrævning 1½ år efter husforsikringen er opsagt er urimeligt og skaber en betydelig økonomisk og administrativ byrde for klageren som forbruger.

Selskabet har anført, at husforsikringen ved en fejl ikke blev tilmeldt fællesopkrævningen, og at der aldrig er blevet betalt præmie for husforsikringen, uagtet at selskabet har været i risiko på forsikringen. Den 18/6 2025 sendte selskabet en opkrævning til klageren og adviserede om, at beløbet ville blive sendt til inkasso, hvis det ikke var betalt inden for 10 dage. Dette skridt var nødvendigt for at stoppe forældelsen af kravet. Selskabet har tilbudt at trække sagen fra inkasso, at afskrive gebyret på opkrævningen samt ikke at opkræve præmie for perioden før 1/1 2024 grundet forældelsesreglerne. Selskabet har tilbudt klageren en afdragsordning. Selskabet har anført, at klageren ikke kan have været uvidende om, at der ikke er foretaget betaling af præmien til husforsikringen, og at klageren ikke har dokumenteret, at der skulle have været foretaget betalinger af husforsikringen på andre måder.

Ankenævnet for Forsikring

6.

105073

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet præmie på i alt 8.176,87 kr. for perioden 1/11 2022 til 1/9 2024.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at husforsikringen har været i kraft i den pågældende periode, og at selskabet har været i risiko på husforsikringen.

Nævnet har også lagt vægt på, at kravet ikke er forældet, og at selskabet har oplyst, at rykkergebyrerne er slettet. Nævnet bemærker, at selskabets oversigt over kravet på 8.176,87 kr. ikke ses at indeholde udgiftsposter, som klageren med rimelighed ikke skal betale.

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.



Peter Thønnings