# Ankenævnet for Forsikring

Den 10. januar 2018 i sag nr. 90931:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring i Tryg Forsikring. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for den forsikrede bil, der brændte den 30/5 2015. Han klager endvidere over, at sagsbehandlingstiden har været for lang.

Selskabet har udbetalt en pro rata erstatning, idet selskabet har anført, at klagerens søn var den primære bruger af bilen, og at selskabet ville have beregnet en højere præmie, såfremt dette var oplyst på tegningstidspunktet.

I klageskema af 31/5 2017 til nævnet og i vedlagte bilag har klagerens advokat bl.a. anført:

> "1. **Sagsfremstilling**
> Den 1. juni 2015 udbrænder min klients bil, hvorefter han naturligvis anmelder forholdet til sit forsikringsselskab Tryg…
>
> For en god ordens skyld skal det bemærkes, at min klient ikke er ejer af bilen, men han har leaset bilen gennem (leasingselskabet).
>
> Tryg anmoder om yderligere oplysninger … og træffer efterfølgende afgørelse …
>
> Af denne afgørelse fremgår, at Tryg grundet urigtige brugerforhold alene udbetaler en prorata erstatning. Tryg er af den opfattelse, at det er min klients søn, … der skulle være rette bruger af køretøjet.
>
> Dette bestrides af min klient, idet han har været den reelle bruger af bilen.
> …

Min klient retter henvendelse til … Retshjælp, der ved brev af 12. februar 2016 anmoder Tryg om at fremsende afgørelsen samt relevant dokumentation for afgørelsen.

Tryg svarer ved brev af 29. februar 2016…, hvoraf fremgår, at Trygs interne undersøgelse har vist, at min klients søn med overvejende sandsynlighed er den reelle bruger af bilen. Samtidig vedlægges kopi af udskrift fra min klients søns facebookside samt en ankenævnskendelse, som Tryg mener, der er sammenlignelig.
…
Herudover vedlægger … Retshjælp en kopi af det tilbud, som min klients søn i mellemtiden har indhentet…**,** hvilket illustrerer, at såfremt det fastholdes, at min klients søn har været den reelle bruger, da er prorata erstatningen beregnet på et forkert grundlag.

Tryg anfører som begrundelse følgende:

at min klients søn er fast bruger af bilen uden at være registreret
at min klients søn poserer foran bilen på Facebook
at brandskaden skete dagen før den skulle tilbageleveres til leasinggiver
at brandskaden skete uden for min klients søns kærestes bopæl, og
at der har været korrespondance mellem min klients søn og værkstedet og også min klients søns kæreste.
…
**2. Tvist - reelle bruger**

Der er således en tvist om, hvorvidt min klient eller dennes søn har været den reelle bruger af den forsikrede bil.

I den forbindelse skal jeg bemærke, at det forhold, at der er billeder af min klients søn foran den forsikrede bil ikke medfører, at han har været den reelle bruger af bilen. Det illustrerer alene, at han har haft lånt bilen.

I bilag … henvises der også til Dansk Forsikringsrets, 9. udgave, Henning Jønsson og Lisbeth Kjærgaard, side 855, hvoraf fremgår:

*'Tidligere var det almindeligt, at forsikringen kun dækkede den, der 'lejlighedsvis' lånte køretøjet. Det er ikke længere en betingelse. Også ved varigt lån er låntageren dækket.*

Det forhold, at min klients søn har lånt min klients bil medfører således ikke, at min klients søn herefter skal anses som reelle bruger af bilen, hvorfor brandskaden fortsat er omfattet af den af min klient tegnede forsikring.

Herudover bemærker jeg, at min klient har massive sprogvanskeligheder, når det kommer til det danske sprog. Dette er således årsagen til, at min klients søn har stået for korrespondance med værkstedet og forsikringen, eftersom dette var den mest hensigtsmæssige måde at kommunikere på. Min klients svigerdatter stod ligeledes til rådighed for, at reparationen mv. ikke ville trække i langdrag. På den måde sikrede man sig tillige, at der ikke ville opstå misforståelser parterne imellem. Dette kan således heller ikke tages til indtægt for, at min klients søn skulle være den reelle bruger.

Det er således min opfattelse, at Tryg ikke i tilstrækkelig grad har løftet bevisbyrden for, at min klients søn med overvejende sandsynlighed var den reelle bruger af bilen.

Det forhold, at brandskaden skete dagen før den skulle tilbageleveres til leasinggiver, mener jeg ikke, er sagen vedkommende, eftersom hverken min klient eller dennes søn har haft noget med skadens opståen at gøre. Dette er således ikke relevant.

**3. Sagsbehandlingstid**

Nærværende skal således ikke alene anses som en klage over Trygs afgørelse om prorata erstatning, men ligeledes en klage over den aldeles langtrukken sagsbehandlingstid. Det bemærkes således, at Tryg ikke reagerer på henvendelser forinden, der trues med en klage.

…

Herudover bemærker jeg, at da Tryg endelig reagerer på mine mange henvendelse efter mange måneder, oplyses det, at sagen ventede på en undersøgelse udenbys. Det viser sig også at være forkert, hvorfor denne sag har ligget helt stille i over 1 år uden grund. Dette finder jeg også særdeles uhensigtsmæssigt.

Det gøres derfor gældende, at Tryg ved deres sagsbehandling har trukket sagen unødigt i langdrag. Denne sag kunne således allerede været kommet videre i systemet for 1 år siden, idet det er min opfattelse, at Tryg det seneste år reelt ikke har realitetsbehandlet sagen. Dette skyldes, at Tryg var af den opfattelse, at man afventede undersøgelser udenbys, hvilket ikke var korrekt, og der derfor ikke er taget stilling til mine og … Retshjælps henvendelser.

**4. Afrunding**

Det gøres således gældende, at Tryg uberettiget har truffet afgørelse om prorata erstatning, idet Tryg ikke har løftet bevisbyrden for, at min klients søn med overvejende sandsynlighed har været den reelle bruger af bilen.

Det er således min opfattelse, at det må lægges til grund, at min klient har været den reelle bruger af bilen, hvorfor der ikke er afgivet urigtige oplysninger til Tryg ved tegning af forsikringen.

Det bestrides ikke, at min klients søn har haft lånt bilen til tider, men ikke i et omfang, der medfører, at min klients søn skulle være registreret som reelle bruger af bilen.

Det gøres således gældende, at min klient er berettiget til at modtage fuld erstatning i henhold til den tegnede forsikring ...

Såfremt Ankenævnet kommer frem til, at min klient ikke er den reelle bruger af bilen, bestrides det, at den udbetale forsikringssum er beregnet korrekt. Som også anført af … Retshjælp har min klients søn indhentet et forsikringstilbud vedrørende en tilsvarende bil og med sine egne oplysninger. Tilbuddet er også fremsendt til Tryg af … Retshjælp til illustration. Der er således intet grundlag for at fastslå, at den årlige præmie ville have været kr. 78.143, som påstået af Tryg ... Det indhentede tilbud udgør kr. 31.469 ... Det bemærkes, at der ikke er overensstemmelse mellem de to beløb. Der er tale om en difference på kr. 46.674. Der er således ikke grundlagt til at fastslå, at præmien på forsikringen ville have været kr. 78.143. Det gøres således gældende, at prorata erstatningen skulle have været beregnet ud fra en årlig præmie på kr. 31.469, såfremt min klients søn anses for at være den reelle bruger."

Selskabet har i brev af 3/8 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vores kunde har haft tegnet en kombineret ansvars- og kaskoforsikring med forsikringsbetingelser 08N1. Forsikringen omfattede tilvalgsdækningerne glasskade, bilsavn og vejhjælp, samt med en selvrisiko på 3.236 kr. Forsikringen blev tegnet d. 2. juni 2014 og ophørte i forbindelse med nærværende skade d. 1. juni 2015.
>
> Bilen var leaset og således indregistreret med leasinggiver, [leasingselskabet], som ejer og leasingtager/vores kunde, [forsikringstagers navn], som bruger. Det er ligeledes vores kunde, som har været anført som forsikringstager.
>
> **Gennemgang af sagen**
> Vores kundes bil brændte d. 30. maj 2015 og anmeldelsen blev indgivet samme dag til vores alarmcentral. Bilen holdt på parkeringspladsen hos vores kundes søns kæreste, ligesom det også er vores kundes søn eller hans kæreste, vi har haft den primære kontakt med igennem forløbet.
>
> Som led i normal procedure bad vi vores kunde udfylde en samtykkeerklæring, skadeerklæring, samt svare på spørgsmål om mulige årsager til branden. Disse papirer blev modtaget udfyldt og underskrevet d. 15. juni 2015.
>
> Endvidere blev sagen sendt til yderligere undersøgelse hos vores undersøgelseskonsulenter - dette også som led i normal procedure.
>
> Denne undersøgelse gjorde det klart for os, at det var overvejende sandsynligt, at bilens primære bruger var vores kundes søn, ...
>
> Dette begrundede vi bl.a. med, at vores kundes søn havde lagt billeder på Facebook med antydninger om, at det var hans bil, at vores kundes søn havde underskrevet skadeerklæring og udgivet sig for at være vores kunde, at vores kundes søn og hans kæreste også havde foretaget anmeldelse i en tidligere sag og indleveret bilen på værkstedet og underskrevet værkstedsordren.
>
> Vi meddelte herefter ved brev af 18. august 2015 både vores kunde og leasingselskabet, …, at det var vores opfattelse, at der var afgivet urigtige oplysninger ved forsikringens tegning jf. FAL § 6 stk. 2 og at prisen ville have været en del højere, såfremt vi havde haft de rigtige oplysninger. På baggrund af dette gjorde vi pro rata erstatning gældende.
>
> Bilens handelsværdi var opgjort til 121.000 kr. hvoraf vi kunne udbetale 48.949 kr., som alle ville tilfalde [leasingselskabet]. Årsagen til at [leasingselskabet] ikke kunne få udbetalt den fulde erstatning, var at de udelukkende var anført som ejer af bilen og ikke var noteret ved en panthaverdeklaration. De kunne derfor ikke opnå en bedre retsstilling end vores kunde.
>
> Vi havde herefter en længere korrespondance i perioden 18. august -12. oktober 2015 med [leasingselskabet], som var utilfreds med vores afgørelse. [Leasingselskabet] bad i den forbindelse om aktindsigt og fremsendte, efter opfordring fra os, en fuldmagt underskrevet af vores kunde. Her blev det igen klart for os, at vores kundes søn igen havde underskrevet sig med vores kundes navn, hvilket endnu engang bekræftede os i, at der var uoverensstemmelse i indregistreringen af den omhandlende bil.

[Leasingselskabet] henviste til det tilbud som vores kundes søn havde indhentet og oplyste, at der var fejl i vores beregning. Tilbuddet var dog ikke sammenligneligt med de vilkår, som bilen havde været indtegnet på, men vi anerkendte, at der havde været en fejl i vores beregning og udbetalte derfor yderligere 1.844 kr. til [leasingselskabet].

**Vores afgørelse**

Indledningsvis skal jeg beklage, at vi ikke har svaret på de mange henvendelser fra … Retshjælp og at vores kundes advokat måtte rykke gentagne gange, før vi svarede hende. Uanset hvordan sagen afgøres, så har vores kunde selvfølgelig krav på en ordentlig sagsbehandling, herunder en fyldestgørende forklaring på, hvorfor vi har truffet denne afgørelse.

Dette ændrer dog ikke vores opfattelse af, at vores afgørelse er truffet på det korrekte grundlag.

Det faktum at vores kundes søn poserer foran bilen på Facebook og at der i kommentarerne er klare indikationer af, at det er vores kundes søns bil, gør at der er begrundet mistanke for, at bilen ikke er forsikret med rette bruger.

Dertil kommer, at branden sker på sønnens kærestes adresse, at den primære kontakt har været med sønnen eller dennes kæreste og at det ved tidligere skader har været sønnen og dennes kæreste, som har stået for kontaktet med værkstedet, samt ind- og udlevering af bilen efter reparationen.

Vi gør endvidere nævnet opmærksom på, at vores kundes søn ved flere lejligheder har underskrevet sig med vores kundes navn, ligesom det også er ham der har udfyldt skadeerklæringen. Vi henviser i den forbindelse til sønnens underskrift på værkstedsordren for en tidligere skade og underskriften på skadeerklæringen, samtykkeerklæringen og underskriften på de samtykkeerklæringer vi modtog i forbindelse med, at [leasingselskabet] bad om aktindsigt.

På baggrund af dette må vi konstatere, at vi ikke har tillid til de oplysninger vi har fået i sagen og at vi finder det overvejende sandsynligt, at vores kundes søn har været den primære bruger af bilen. Der er således afgivet urigtige oplysninger ved forsikringens tegning, hvorfor vi kun hæfter forholdsmæssigt jf. FAL § 6 stk. 2.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at det tilbud som sønnen har indhentet i oktober 2015 og som vores kundes advokat henviser til, ikke er sammenlignelig med den faktiske forsikring. Det tilbud kan derfor ikke lægges til grund for pro rata beregningen."

Klagerens advokat har i brev af 4/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Min klients søn har gennem hele forløbet hjulpet sin far grundet min klients svære sprogvanskeligheder. Herudover bemærkes det, at det er en del af min klients og dennes families kultur, at voksne børn hjælper sine forældre i videre udstrækning, end hvad vi normalt er vant til i den danske kultur."

Selskabet har i brev af 25/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi vil blot oplyse, at vi godt er klar over, at der i større udstrækning gøres brug af hjælp i forbindelse med fx forsikringssager, i den kultur som vores kunde kommer fra.
>
> Vi mener dog, at omfanget går langt udover almindelig hjælp på grund af sprogvanskeligheder og at der fx ikke har været grundlag for forfalskning af vores kundes underskrift, hvis der bare har været tale om almindelig hjælp mellem far og søn/svigerdatter."

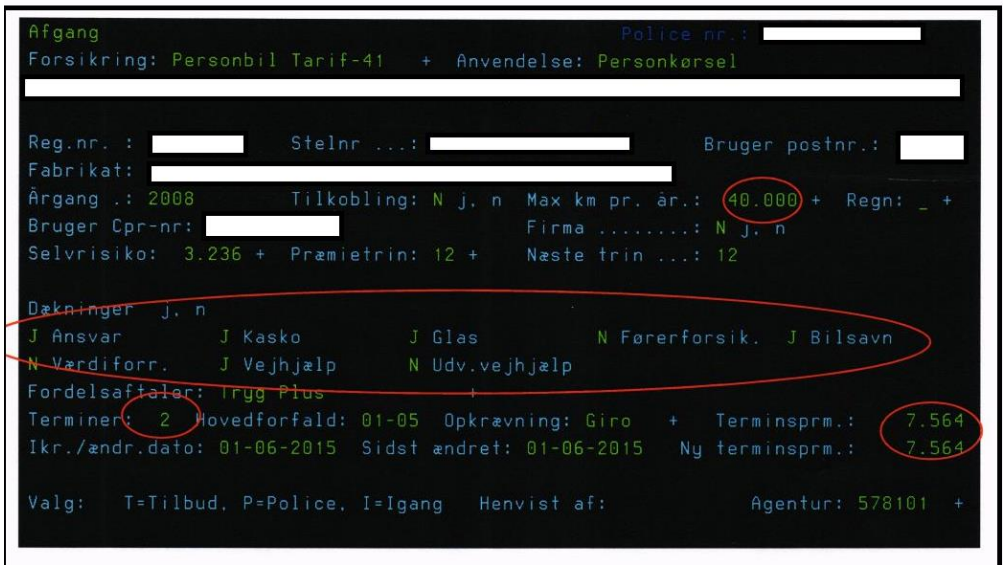
Selskabet har fremsendt værkstedsordre af 26/1 2015 underskrevet af klagerens søn.

Selskabet har også fremsendt skadeerklæring af 12/6 2015, samtykke/fuldmagt af 12/6 2015 til, at Tryg Forsikring må indhente og udveksle oplysninger og to fuldmagter til leasingselskabet. Disse dokumenter er underskrevet med klagerens navn, medens skriften fremtræder som identisk med klagerens søns på værkstedsordren.

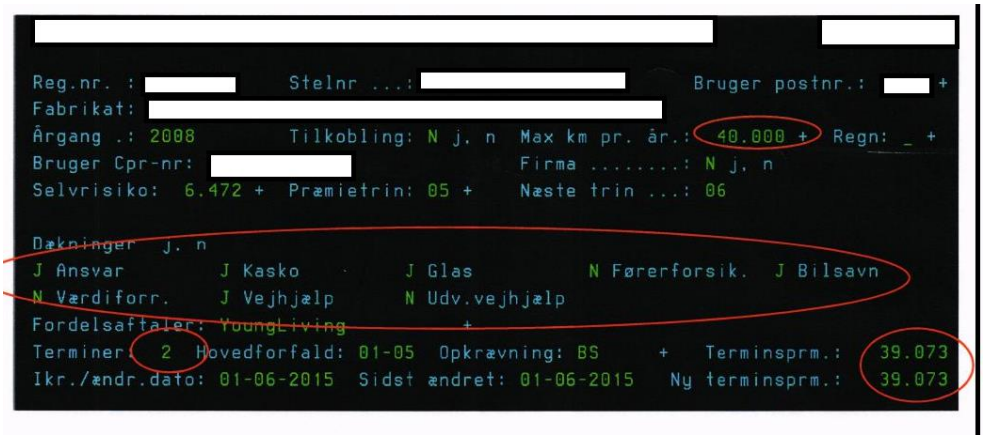
Selskabet har herudover fremlagt en oversigt over underskrifterne fra de fremsendte bilag.

Selskabet har endvidere fremsendt print af to opslag på Facebook. Det ene opslag indeholder foto af en bil, det andet et foto af en mand stående foran den samme bil. Kommentarerne til opslagene indeholder lykønskninger, som klagerens søn besvarer.

Selskabet har endelig fremlagt følgende skærmprint med oplysning om klagerens forsikring og oplysning om prisen på en tilsvarende forsikring tegnet i klagerens søns navn:



7. 90931




Selskabet har i brev af 18/8 2015 til leasingselskabet bl.a. anført:

> "På grund af urigtige brugerforhold, har Tryg foretaget prorata erstatning, i henhold til FAL § 6, stk. 2. Tryg har afdækket, at det er [klagerens søn], der er bruger af bilen og dermed skulle have betalt en anden forsikringspræmie.
>
> Erstatningen er opgjort således:
>
> Skade-selvrisiko x betalt præmie = prorata erstatning
> Præmie søn skulle have betalt
>
> 121000 kr. - 6472 kr. x 15128 kr. =20.328,76 kr. svarende til 16.80 %
> 85228 kr.
>
> Rester udgør 34400,00 kr. Her betales 83,2 % af værdien = 28620 kr.
>
> Samlet opgørelse = 48948,76 kr. som er udbetalt til [leasingselskabet]."

Selskabet har i brev af 12/10 2015 til leasingselskabet bl.a. anført:

> "Jeg skal indledningsvis oplyse, at det tilbud du henviser til og som [klagerens søn] har indhentet d. 9. oktober 2015, er lavet på nogle andre vilkår end de gældende vilkår for nærværende forsikring.
>
> Vi har beregnet prisen ud fra, at [klagerens søn] ikke har haft bil tidligere og således indplaceret ham i trin 4. Med udgangspunkt i at [klagerens søn] har været primær bruger af bilen siden anskaffelsen d. 2. juni 2014, skulle han på det tidspunkt hvor bilen brændte d. 1. juni 2015 være indplaceret i trin 5. Det betyder en helårlig præmie på 78.143,00 kr. i stedet for 85.228,00 kr. som tidligere oplyst.
>
> Vi har derfor betalt 1.844,00 kr. for lidt i erstatning. Vi beklager naturligvis fejlen og erstatningen vil blive overført hurtigst muligt."

Selskabet har i brev af 9/10 2015 til klagerens søn bl.a. anført:

> **"Tilbud om forsikring**
>
> På baggrund af dine oplysninger følger her tilbud på den forsikring, du har efterspurgt:
>
> Personbil årlig pris 31.469 kr. 2015 Indeks
>
> Tilbuddet gælder 1 måned fra i dag."

Af vedlagte udkast til police fremgår bl.a.:

> "Forsikringstager [klagerens søn]
> Model [den forsikrede bil]
> …
> **Forudsætninger**
> Prisen er beregnet ud fra:
> …
> - at det maksimale kørselsbehov er sat til 15.000 km …
> …
> **Pris pr. år uden gebyrer og afgifter**
> 31.469 kr. Prisen gælder i 2015… "
>
> **Pris pr. år med gebyrer og afgifter**
> 31.771 kr.
> Prisen gælder i 2015… "

Af bilag i sagen fremgår det, at retshjælpen i klagerens hjemby ved brev af 8/4 2016 anmodede selskabet om en uddybende forklaring på selskabets afgørelse om, at sønnen var den reelle bruger af bilen. I samme brev gjorde retshjælpen gældende, at det ovenfor citerede brev af 9/10 2015 viser prisen for forsikringen, såfremt det var klagerens søn, som havde været den reelle bruger.

Efter flere rykkere fra retshjælpen for svar blev sagen overdraget af klageren til et advokatkontor. Ved brev af 6/9 2016 supplerede advokatkontoret retshjælpens henvendelse med anmodning om en fuldstændig aktindsigt. Efter flere rykkere fremsendte selskabet den 23/2 2017 sagens akter. Efter yderligere rykkere fremsendte selskabet den 21/4 2017 en uddybende forklaring på selskabets afgørelse.

Af forsikringsbetingelserne 08N1 fremgår det bl.a.:

> **"Hvem dækker forsikringen**
>
> Forsikringen dækker forsikringstageren og enhver, der lovligt benytter bilen, lader den benytte eller er fører af den.
>
> …
>
> **1.3 Hvis der sker ændringer i risikoen**
>
> Forsikringens præmie beregnes på baggrund af de oplysninger, der fremgår af policen. Hvis der sker ændringer, så policens oplysninger ikke længere er rigtige, og du ikke giver os besked, kan det medføre, at din ret til erstatning efter en skade bliver nedsat eller helt bortfalder.
>
> **1.3.1 Hvornår skal Tryg have besked**
>
> Du skal straks give os besked, hvis:
> a) den aftalte kørelængde ændres
> b) der foretages ændringer på bilen, så bilmodel, modelvariant eller motorvolumen afviger fra beskrivelsen på policen
> c) du skifter bil
> d) bilen får ny ejer eller en anden fast bruger
> e) bilen skifter anvendelse
> f) du eller den faste bruger flytter
> g) bilen skal anvendes til udlejning
>
> Vi afgør herefter, om og på hvilke vilkår forsikringen kan fortsætte. Ændringen gælder fra det tidspunkt, hvor vi har modtaget besked, medmindre ændringen har betydning for risikofastsættelsen for hele forsikringsåret."

Det fremgår i øvrigt af policen, at klagerens navn er anført i policens adressefelt, og at leasingselskabet er anført som ejer. Der er ikke anført oplysninger om bruger af bilen.

**Nævnet udtaler:**

Klageren havde leaset en bil, som brændte den 30/5 2015. Bilen var kaskoforsikret i selskabet. Klageren ønsker, at selskabet skal yde fuld erstatning i henhold til den tegnede forsikring.

Selskabet har udbetalt pro rata erstatning til klageren med henvisning til, at klagerens søn var fast bruger af bilen, og at selskabet ville have tegnet kaskoforsikringen med en højere præmie, såfremt dette var oplyst på tegningstidspunktet.

Selskabet har anført, at klagerens søn har foretaget "forfalskning af vores kundes underskrift" og fremlagt værkstedsordre, skadeerklæring, samtykke/fuldmagt og fuldmagter til leasingselskabet som dokumentation herfor.

Selskabet har yderligere fremlagt print af Facebook-opslag, som ifølge selskabet viser, at "vores kundes søn poserer foran bilen på Facebook". Kommentarerne til opslagene indeholder lykønskninger, som klagerens søn besvarer.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet det godtgjort, at bilens reelle bruger har været klagerens søn, og at selskabet – hvis dette havde været oplyst ved tegningen af forsikringen – ville have beregnet en højere præmie. Da det efter nævnets opfattelse er almindelig kendt, at præmien for en bilforsikring beregnes ud fra brugernes risikooplysninger, burde klageren have oplyst til selskabet, at bilen var til brug for hans søn. Nævnet finder, at undladelsen heraf kan tilregnes ham som groft uagtsomt.

Nævnet finder herefter, at selskabet i medfør af forsikringsaftalelovens §§ 6 og 7 er berettiget til at opgøre erstatningen for den anmeldte skade som en pro rata erstatning.

Klageren har anført, at selskabets opgørelse af pro rata erstatning er for lav og at herved bemærket, at han efter skaden har indhentet et tilbud af 9/10 2015 hos det indklagede selskab på forsikring af en identisk bil, hvor hans søn er anført som forsikringstager og bruger. Den årlige præmie i tilbuddet er fastsat til 31.771 kr. med et maksimalt kørselsbehov på 15.000 km. Det fremgår af sagen, at selskabet har beregnet pro rata erstatningen ud fra en årlig præmie på 2 x 39.073 kr. = 78.146 kr. med et maksimalt kørselsbehov på 40.000 km.

Selskabet har over for nævnet i brev af 3/8 2017 hertil anført: "For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at det tilbud som sønnen har indhentet i oktober 2015 og som vores kundes advokat henviser til, ikke er sammenlignelig med den faktiske forsikring. Det tilbud kan derfor ikke lægges til grund for pro rata beregningen".

11. 90931

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets beregning af erstatningen for bilen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at tilbuddet, som klagerens søn har indhentet, ikke er umiddelbart sammenligneligt med den tegnede forsikring, der blandt andet lægger et kørselsbehov på 40.000 kilometer/år til grund og vedrører en leaset bil.

Nævnet noterer sig, at selskabet har beklaget den lange sagsbehandlingstid for besvarelse af henvendelserne fra klagerens repræsentanter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels