Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. december 2019 blev i sag nr. 93137:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at tegne kaskoforsikring. Nævnet har fået forelagt korrespondancen, som gengives i uddrag i det følgende. I klageskema af 21/11 2018 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Efter biltyveri uden skyld altid haft kasko vil de nu tage røven på mig. Her i kort forklaring - kan skrives mere hvis i ikke forstår det helt:
> …
> FEJLFRI kørsel 3x32000 km nu siger TRYG jeg er dårlig billist!
> …
> Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
> At de stopper deres leg og får deres dårligdom i hjernen renset - jeg har ikke gjort mere end andre som får forsikring efter utallige dyre skader og tyverier min er småbeløb i disse sammenhænge .. Var det … eller anden politikere så er de så søde og forstående uhhh du får straks en ny kasko - jeg kan så aldrig i livet prøve få en ny bil nu pga. deres FEJL-bedømmelser. Jeg skriver jo ikke hver gang jeg har kørt super godt og kørt [kontinent] tyndt UDEN SKADER!
> …
> Jeg sender klage til ankeforsikring - vi har IKKE brugt forsikring mere end andre. 2 skader på småbeløb er ikke værdigt, at man ikke er beskyttet mod hærværk og tyveri. Det sidste er ikke sagt i denne sag.
>
> Vi kørte under kasko indtil tyveri (der var ingen problem, bare i får jeres 5.800 kr. hver år) og har nu købt nyere bil men den sikkerhed Danmark giver retsbevidstheden og at man kan have sin bil stående på gaden og kan sove trygt i vished om at den ikke er væk næste morgen er i ligeglad med for småborgere, mens rige og politikere mm kan få 3-4-5 til 10 skader på forsikringer osv. ...

uden i siger ikke kan ikke forsikres mere? Jeg har haft 2 selvforskyldte skader i 10 år ikke mere - holdt i garage - det går ikke TRYG! Hverdag læser man om trafikuheld - smider i også dem ud?"

Klageren har i mail af 10/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Sender her bl.a. brev afslutning af skadeanmeldelsen af biltyveri - hvor TRYG medarbejder skriver:
Skaden får ingen konsekvenser for fremtidige præmier, men det har den jo gjort – Når man KUN vil tilbyde en gemen ansvarsforsikring - selvom jeg ikke er skyld i biltyverier i Danmark. Samfundsødelæggere SKAL findes og straffes, derfor har jeg bedt i dag TRYG om skrive, hvis min bil findes, så får de deres småpenge 25.000 kr. tilbage, da min bil havde værdi af 40.000 pga. stand og km."

Selskabet har i brev af 9/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået sagen og må meddele, at vi har brug for at få præciseret kundens klage, og hvad det konkret er, han vil opnå i Tryg i forbindelse med hans henvendelse til Ankenævnet. Vi henviser venligst til det anførte i klageskemaet under 'Hvad vil du konkret opnå hos selskabet'.

Som vi har forstået kundens henvendelser til os, er han utilfreds med, at vi ikke kan tilbyde ham at tegne kaskoforsikring i selskabet.

Om kundeforholdet kan vi kort oplyse, at vores kunde har haft en bilforsikring i Tryg, som er ophørt den 25. september 2018, da bilen er afmeldt hos SKAT. Han har ligeledes haft en indboforsikring og en årsrejseforsikring, som begge ophørte den 1. januar 2019, hvor var opsagt af et andet forsikringsselskab.

Den 16. november 2018 fik vores kunde en bil indregistreret, som blev ansvarsforsikret i Tryg. Vi kan oplyse, at vi alene har tilbudt kunden en ansvarsforsikring på bilen.

Vi har ikke ønsket at tilbyde en kaskoforsikring, grundet kundens samlede skadeforløb.

Det skal bemærkes, at vores kunde klagede til Kvalitetsafdelingen i Tryg den 20. november 2018. Den pågældende henvendelse har kunden ikke fået svar på, da han efterfølgende klagede til Ankenævnet.

Vi skal oplyse, at vi vil fastholde, at selskabet på baggrund af en konkret vurdering ikke er forpligtet til at tilbyde kunden en kaskoforsikring."

Klageren har i indlæg af 11/1 2019, 14/1 2019 og 27/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Kan hun ikke forstå dansk? Jeg har sagt telefonisk/skrevet og brev fra TRYG, at nuværende 'skade/TYVERI' ikke vil få indflydelse på fremtidig forsikringer - skrevet af TRYG, så da vi køber en bil, som forhandler jo kun må sælge, når forsikringsspørgsmålet er i orden, så laver man jo juridisk købskontrakt. [Bilforhandler] sagde TRYG har sagt ja til tage ny forsikring, og alt OK troede jeg. Men fik et chok /godt jeg ikke købte en ny bil) når de ikke vil fortsætte den kaskoforsikring i nytegnet bil. DET ER SAGENS kerne - i skriver før køb af ny bil. Kom bare til os –

og betal vi forsikrer uden tab. Jeg kan ikke sove roligt uden kasko forsikring i [by], hvor der er meget hærværk og tyveri...Har allerede fået ny garage til [ny bil] - I SKAL ikke sende et tilbud og brev, og så skide på mig - som i gør. Hvad er jeres problem? Hvad er unormalt i de små skader jeg har haft gennem 30 år?
…
I har sendt en brev om jeg kunne købe bil i tryghed og videreføre kasko, men i træffer en ny verordent beslutning som er ude af propriationer med virkeligheden. Man skal kunne forsikre sig igen. når man ikke selv har lavet skaden!
…
Ankenævnet skal irettesætte TRYG for give en brev hvor de lover, at tyveriet ikke får fremtidg konsekvenser for forsikrede - dermed er de ikke troværdige. Jeg som de skriver har skiftet til [banks] forbindelse min bank gennem mange år –[andet forsikringsselskab], men det under protest - og den her sag er principel = tyveri og hærværk skal ALDRIG komme forurettede til skade!
…
de skal Give en kaskoforsikring når jeg er UDEN SKYLD!
…
Tilføjelse til klage over TRYG og deres 'ulovlige' trin-nedsættelse vedr. tyveri af [tidligere bil] til orientering og beslutningsgrundlag:
Tryg reklamere højt på intenet browsers forsider: Der sker ingen trinændring ved skader og tyverier ..ergo de lyver så det skriger til himlen.

HER:
Fordele ved Tryg bilforsikring

Helt enkelt – ingen trin.
Du rykker ikke op og ned på en trinskala, og din pris beregnes på din alder og erfaring.
…
7. Konsekvens ved skade

Konsekvens ved skade Det er alene skader, som har medført udgift eller som vi skønner vil medføre udgift for os, der kan få konsekvens for din fremtidige forsikring.
Du skal være opmærksom på, at vi gennemgår dit kundeforhold efter en skade for at tage stilling til, om der skal ske ændringer på forsikringen. Vi foretager en samlet vurdering af alle dine forsikringer hos os. Ved ændringer i forsikringsaftalen, vil du høre nærmere og senest 14 dage fra skadens afslutning, se Skærpede vilkår, pkt. 10.
…
Min bemærkning til reklame og lovtekst under deres betingelser:
Det er tyveri og ikke en skade!
1. Der er skrevet en dokument efter tyveri, at det ikke vil få konsekvenser for fremtidig præmie. Ergo de prøver nu efter 30 år bruge en anden paragraf …Desuden gået over 14 dage fra afslutning af skaden/tyveriet."

Selskabet har i brev af 19/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået kundens sag på ny.
Ved tegning af en ny forsikring til en bestående kunde ser vi på det samlede kundeforhold og på skadeforløbet på forsikringerne. Ud fra disse oplysninger tager vi stilling til, om vi kan tilbyde en

ny forsikring og på hvilke vilkår. Denne vurdering sker på baggrund af vores egne risikovurderinger og acceptregler.

Tidligere bil – … – den 6. september 2018
Vores kunde havde i perioden 1.12.2016 – 25.9.2018 tegnet en bilforsikring for [tidligere bil] med reg.nr. … under betingelser nr. 1502.

I forsikringstiden har der været anmeldt to skader på bilen.

I forbindelse med afslutning af skade den 6. september 2018 på kundens tidligere bil, har vi sendt brev til ham den 6. oktober 2018 hvoraf det fremgår,

'Den anmeldte skade får ingen konsekvens for den fremtidige præmie'.

Brevet omhandler alene den bilforsikring, som kunden havde på det pågældende tidspunkt.

Ny bil – [ny bil] – registreringsnr. …
Det fremgår ikke af sagen, at vi har fremsendt et brev til vores kunde omkring hans nye bil, hvor vi skulle have oplyst, at han kunne videreføre den tidligere kaskoforsikring.

Efter kunden den 16. november 2018 fik indregistreret bilen til Tryg, har vi har den 20. november 2018 sendt en e-mail til vores kunde, hvor vi oplyser, at vi kun kan tilbyde en ansvarsforsikring på hans nye bil og der vedhæftes et tilbud til kunden på en ansvarsforsikring.

Den aktuelle ansvarsforsikring har alene været i Tryg for perioden 16.11.2018 – 18.12.2018 med betingelser nr. 1805. Ifølge vores oplysninger er bilen pr. 19. december 2018 forsikret hos [andet forsikringsselskab].

Kaskoforsikring
En kaskoforsikring på en bil er ikke en lovpligtig forsikring, hvorfor vi godt kan sige nej til at tegne denne dækning og yderligere dækninger. Det er kun ansvarsforsikringen, der er lovpligtig.

Vi skal i den forbindelse henvise til Finanstilsynets vejledning opdateret den 3. december 2012, hvoraf det blandt andet fremgår:

'Endelig er et forsikringsselskab ikke forpligtet til at tegner forsikringer, som ikke er lovpligtige som f.eks. kaskoforsikringer på biler.'

Vi har ikke yderligere kommentarer og må oplyse, at vi fastholder vores tidligere afgørelse i sagen. Vi har ikke ønsket at tilbyde vores kunde en kaskoforsikring, grundet kundens samlede skadeforløb.

Kunden har henvist til informationer på Tryg hjemmeside. Disse informationer er helt korrekte, og gælder – som anført ovenfor – i forbindelse med den enkelte forsikringsaftale."

Klageren har i indlæg af 22/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Hvad er PROBLEMET? 2 små skader på 10 år og i har telefonisk tilbudt mig kaskoforsikring - mundtlig aftale er også BINDENDE! Her mail 20-11-2018, 9.43. hvor jeg bliver skuffet nej får chok vi har kigget på købe ny bil, og så fortæller en sælger assistent at efter talt med over overordnet, så er min pris om kaskoforsikring ikke mere aktuel-? Efter 30 år 2 små skader.
…
Hej Tryg.
Har købt en [ny bil], i [by], ringede og spurgte på pris 5,800.00 kr incl Kasko samme pris som [tidligere bil].
Så bilforhandler spurgte hvem er din forsikring Tryg, sagde jeg. Så Ok, nu har jeg hentet bil og kørt den hjem i ny garage, og ringer så til jer kl. 9 om morgenen og tror alt er OK, så siger medarbejder … i tlf.. vi kan KUN give jer ansvarsforsikring - det er pga. noget tidligere. Jeg har fået skiftet en forrude, og en lille skade på en parkeringsplads
(jeg kørte ikke væk som alle andre gør)
…
Så har kriminelle lort stjålet min bil selvom den har været beskyttet i 8 år gemt i garage og altid passet på mod tyveri..Så vil i kun spise mig af med ansvar … Jeg har i 30 år betalt de biler 10 gange – JEG ER ELITE bilist – senest før tyveri i juni 2018 3200 km kørt: …
…
Vh
[klager]
…
Ovennævnte mail sendt efter tlf. samtale om morgenen - Vi ventede selvfølgelig med kigge på bil for om POLITIET ringede vi har fundet din bil, men nej desværre - jeg har tabt 25.000 kr i værksteds og god bil. for de små 25.000 kr de vil betale, mens andre kan få 150.000 for stjålet [bil] mm. FØJ! De skal rette ind! De prøver at få ankeforsikring til røste i benene. Og give dem ret. MEN TRYG HAR LAVET EN STOR FEJL, som andre ikke skal opleve også! Det GÅR IKKE. Hun sagde i tlf. prisen for [ny bil] med glas/kasko og vejservice samme pris som [tidligere bil],
…
Jeg fik tlf. oplyst køb bare en bil vi giver dig KASKO til SAMME PRIS! Jeg kan jo ikke få [teleselskab] til bevise den mundtlige kollegas pris? Men mail, som i selvfølgelig har bekræfter i på gyngende grund og prøver feje lille mand ind under guldtæppet! Svinderi!"

Klageren har i indlæg af 13/3 2019 bl.a. anført:

"Modtaget brev fra TRYG, d.d. af 7. marts 2019, om man har fundet min bil. Fik et chok, da jeg læste brevet, at [reparatør] har fået den ind uden man har kontaktet mig. Jeg havde for lang tid siden bedt om få kontakt, hvis man fandt den bil, og var den ikke skadet meget kunne de få de 25.000 kr tilbage og jeg fik bilen. Men har ikke fået nogen melding. Fik at vide ved flere opringninger, til [regions] politi"

Hertil har selskabet i brev af 25/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen er gennemgået på ny.
Generelt kan det oplyses, at når en kunde anskaffer sig en ny bil, bliver der indgået en ny aftale på de betingelser og vilkår, som er gældende på det tidspunkt. Dette aftales selvfølgelig konkret med kunden.

<u>Tidligere bilforsikring – [tidligere bil] – reg.nr. …</u>

Vores kundes tidligere bil blev afmeldt hos SKAT den 25. september 2018. På daværende tidspunkt var bilforsikringen betalt frem til den 1. december 2018 (hovedforfald).

Den 6. november 2018 blev bilforsikringen gjort op, og der blev i den forbindelse sendt 1.162,72 kr. retur til kunden for perioden 25.9.2018 – 1.12.2018.
Kunden havde herefter ikke nogen bilforsikring i kraft hos Tryg.

Ny bil – … – registreringsnr. …
Vores kunde fik den nye bil den 16. november 2018. Med henvisning til vores tidligere svar til Ankenævnet skal vi fastholde, at der ikke er indgået en aftale med kunden om kaskoforsikring på den nye bil.

Henvendelse af 14. marts 2019 vedr. skade den 6. september 2018
Vores kunde har sendt flere bemærkninger til en skadesag den 6. september 2018 vedrørende den tidligere bilforsikring, [tidligere bil] – registreringsnr. …

Det skal bemærkes, at skaden den 6. september 2018 på den tidligere bil, ikke kan behandles i nævnet, da Tryg stadig behandler på sagen. Betingelsen for at klage til Ankenævnet for Forsikring, er derfor ikke opfyldt.

Det kan oplyses, at kundens tidligere bil, … var kaskoforsikret, og på skadetidspunktet var forsikringen betalt frem til den 1. december 2018.

Vi må henvise kunden til at kontakte vores Skadeafdeling, hvis han har bemærkninger og/eller spørgsmål til den pågældende skadesag.

Vi har ikke yderligere kommentarer og fastholder den tidligere afgørelse i sagen."

Klageren har fremsendt indlæg af 26/3 og 1/4 2019 til nævnet, og selskabet har i brev af 6/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Klagerens seneste indlæg giver selskabet anledning til at bemærke:
I klageskemaet fremgår at klageren vil opnå følgende:
'At de stopper deres leg og får deres dårligdom i hjernen renset - jeg har ikke gjort mere end andre som får forsikring efter utallige dyre skader og tyverier min er småbeløb i disse sammenhænge .. Var det … eller anden politikere så er de så søde og forstående uhhh du får straks en ny kasko - jeg kan så aldrig i livet prøve få en ny bil nu pga deres FEJL-bedømmelser. jeg skriver jo ikke hver gang jeg har kørt super godt og kørt [kontinent] tyndt UDEN SKADER!'

Klageren bekræfter, at han har tegnet forsikring i andet forsikringsselskab. Selskabet har nok vanskeligt ved at leve op til klagerens forventninger til forsikring.

Så vidt ses skriver klageren i en besked, at sagen ikke drejer sig om penge. Dette er hermed noteret af Tryg, der i øvrigt fastholder det tidligere anførte.

Vedr. skaden den 6. september 2018
Der henvises til selskabets brev af 25. marts 2019.

7. 93137

Til ankenævnets orientering bemærkes det:

Det kan kort oplyses, at tyveri den 6. september 2018 blev anmeldt samme dag til selskabet. Den 5. oktober 2018 udbetalte selskabet 25.000 kr. til klageren.
Efter at have udbetalt erstatning til klageren tilhører bilen Tryg.

Bilen kom til veje medio februar 2019 med en beskadiget motor, hvilket selskabet modtog oplysning om, den 18. februar 2019. Selskabet havde desværre ikke mulighed for at sælge bilen retur til klageren.

Selskabet har ikke undersøgt sagen, og klageren må venligst henvises til selv at kontakte politiet, såfremt han mener, at han har oplysninger, der er relevante for politiets opklaring af sagen.

Klageren har henvist til selskabets brev 6. oktober 2018. Det er også korrekt, som anført i brevet, at skaden ikke fik betydning for klagerens fremtidige præmie. Jeg henviser til næste punkt vedr. oplysning om trinændring

Dette ændrer dog ikke ved, at selskabet efterfølgende grundet skadeforløbe mv., ikke ønskede at tegne bilforsikring for klageren.

Vedr. oplysninger om trinændring
I tidligere bilforsikringer var det almindeligt, at en forsikringstager rykkede trin op eller ned i forbindelse med skader.

Denne (historiske) 'trinregulering' resulterede bl.a. i, at Finanstilsynet udstedet vejledning nr. 9555 af 1. oktober 2004 om 'Vejledning om forsikringsselskabers orientering til forsikringstagere i forbindelse med autoskader'. Historisk har selskaberne derfor skulle oplyse om trinændringen.

Det er selvfølgelig korrekt, når selskabet oplyser, at der udbydes et forsikringsprodukt, hvor der ikke sker 'trinændringer' ved skade."

Nævnets sekretariat har den 10/7 2019 bedt selskabet redegøre for klagerens indtegning af sin nyindkøbte bil gennem bilforhandler. Selskabet har i indlæg af 16/8 2019 bl.a. anført:

"Desværre har jeg ikke kopi af den kvittering, der sendes til kunden via motorregistret fra SKAT.
Tryg vil anbefale, at klageren fremlægger dette brev.
Ifølge mine oplysninger, er der anmodet om forsikringstype: 'Ansvar med kasko'. Tryg har i den forbindelse sendt svar:
'Bemærkninger:
Tillykke med det nye køretøj og tak fordi du har valgt Tryg. Såfremt vi mangler oplysninger så som fx dit årlige kørselsbehov, kontakter vi dig. Uanset hvad er dit køretøj forsikret hos Tryg fra du får køretøjet leveret indtil vi oplyser andet. Tryghed er mere end forsikringer. Derfor tilbyder vi dig en række fordele, der skaber mere tryghed. Læs mere på www.tryg.dk eller ring til os på tlf. 7011 20 20 for yderligere information'.
Jeg vil dog for god ordens skyld bede om, at klagere fremlægger det omhandlede bilag, da systembreve ikke altid findes hos Tryg. Vi har alene de data, der tastes og hentes i systemet (DMR).

> Der er således taget forbehold for at, at Tryg kan give en anden besked.
> Der er ikke sket nogen skade i sagen, og der er aldrig betalt præmie til Tryg. Tryg har i overensstemmelse med reglerne om lovpligtig motoransvarsforsikring tilbudt klageren en ansvarsforsikring.
> Herefter afventer selskabet at det omhandlede bilag fremlægge, hvorefter Tryg vil fremkomme med et afsluttende indlæg."

Klageren har herefter indsendt slutseddel af 12/11 2018 og kvittering fra motorregisteret af 16/11 2018 for indregistrering af bilen og tegning af forsikring. Selskabet har herefter i brev af 30/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Selskabet har modtaget klagerens seneste indlæg, og dette giver anledning til følgende bemærkninger:
> - Selskabet har behandlet den af klageren anmeldte skade den 6. september 2018 korrekt, og har udbetalt erstatning på 25.000 kr. til klageren …
>   Det fremsendte brev om, at forsikringen ikke – konkret – blev trinreguleret, er alene relateret til skadesagen, og afskærer ikke selskabet fra i øvrigt at foretage en vurdering kundeforholdet i sin helhed.
> - Grundet en helhedsvurdering af kundeforholdet, herunder diverse skader, samt den omstændighed, at selskabet kun meget vanskeligt kunne leve op til klagerens forventninger til de tegnede forsikringer, blev det besluttet, at selskabet ikke ønskede at tegne nye forsikringer for kunden.
> - I november 2018 købte klageren en ny bil hos en bilforhandler.
> - Bilen blev hos SKAT indregistreret hos Tryg med forsikringstype: 'Ansvar med kasko'. Selskabet havde i bemærkningsfeltet tydeligt anført et forbehold, idet det blev anført: 'Uanset hvad er dit køretøj forsikret hos Tryg, fra du får køretøjet leveret indtil vi oplyser om andet'. Der vil al mindeligvis være behov for flere oplysninger end, hvad en registrering hos SKAT kan give, fx om kundes årlige kørselsbehov, hvorfor dette drøftes nærmere med kunden, inden der indgås en endelig aftale.
>   Dette er svarende til ældre praksis, hvor autoforhandlerne var udstyret med begæringer/forsikringsbeviser af forsikringsselskaberne. Her henstillede F&P, at selskaber (der havde udstyret en autoforhandler med begæringer/forsikringsbeviser), uanset selskabets almindelige acceptpolitik, var i dækning 5 dage fra den dato, selskabet har afsendt meddelelse til kunden om, at forsikringen ikke kan tegnes.
>   Den 13. november 2018 noterede selskabets medarbejde følgende i selskabets system: 'OBS – saneret kd [kunde] må kun tegnes ind med en ansvarsforsikring'.
>   Allerede den 20. november 2018 oplyste selskabet til kunde, at der alene kunne tegnes ansvarsforsikring. Der henvises til selskabets tidligere redegørelser.
>   Klageren havde alene bilen indregistreret til Tryg i perioden 16. november 2018 til 18. december 2018 (hvor bilen blev forsikret i et andet selskab).
>   Der er ubestridt ikke tvist om et økonomiske mellemværende, og tvisten ses umiddelbart at omhandle, at klageren ikke har haft en god oplevelse i forbindelse med sit kundeforhold hos Tryg.
>   Herefter afventer selskabet ankenævnets kendelse."

Klageren har i indlæg af 2/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "De har ALDRIG oplyst den 20 november, at jeg kun kunne få ansvarsforsikring -vis mig den mail? Jeg har igen brev modtaget i min E-boks. Men det er jo også september allerede, at en TRYG ansat siger prisen er den samme for ny bil forsikret som den [tidligere bil], …. Var først ca. 6000 kr. om året, så blev den billigere, fordi jeg kører ikke meget. Og har kun haft ubetydelige skader i 20 år - de er velkommen til at fremlægge deres regnskab -det er plus i mit favør.
> …
> DET ER sidste tilføjelse - nu har i nok om TRYGs behandling - man kan IKKE give en telefonisk accept/og sende brev straks efter at alt bliver på samme måde, så 6-8 uger efter sige også i tlf. vi har besluttet, at du i fremtiden kun må få den lovpligtige forsikring. Hvad er det for noget, når man ikke er skyld i tyveri,"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende. Af selskabets brev af 6/10 2018 til klageren fremgår bl.a.:

> "Til orientering:
> Vi har nu sluttet skaden, den 06.09.2018.
> Trygs samlede skadeudgift er i alt 25.000,00 kr.
> Den anmeldte skade får ingen konsekvens for den fremtidige præmie."

Af kvittering fra motorregisteret af 16/11 2018 fremgår bl.a.:

> "**Forsikring**
>
Forsikringsselskab	**Forsikringsbevisnummer:**	**Forsikringstype:**
TRYG FORSIKRING A/S	…16	Ansvar med kasko

> **Samtykke:**
> Forsikringstager har givet samtykke til, at forsikringsselskab må modtage cpr-oplysninger på ejere og brugere
>
> **Bemærkninger:**
> Tillykke med det nye køretøj og tak fordi du har valgt Tryg. Såfremt vi mangler oplysninger så som fx. dit årlige kørselsbehov, kontakter vi dig. Uanset hvad er dit køretøj forsikret hos Tryg, fra du får køretøjet leveret indtil vi oplyser andet. Tryghed er mere end forsikringer. Derfor tilbyder vi dig en række fordele, der skaber mere tryghed. Læs mere på www.tryg.dk eller ring til os på tlf. 70 11 20 20 for yderligere information."

Af selskabets mail af 20/11 2018 til klageren fremgår bl.a.:

> " Som aftalt fremsender jeg hermed et tilbud på bil - Se vedhæftet
> Jeg har kun mulighed for at lave ansvarsforsikring."

Ankenævnet *for* Forsikring

10. 93137

Nævnet udtaler:

Klagerens bil blev stjålet den 6/9 2018 og afmeldt hos Skat den 25/9 2018. Selskabet har udbetalt totalskadeerstatning og har betalt præmie tilbage til klageren for resten af forsikringsperioden 25/9 2018 – 1/12 2018. Klageren har den 12/11 2018 købt en anden bil, som blev indregistreret af bilforhandleren den 16/11 2018. Selskabet har den 20/11 2018 meddelt klageren, at selskabet kun kunne tilbyde den lovpligtige ansvarsforsikring for klagerens nye bil. Klageren har valgt at flytte sine forsikringer, herunder bilforsikringen, til et andet selskab. Den stjålne bil er kommet til veje under sagens behandling ved nævnet, og klageren har haft bemærkninger om selskabets sagsbehandling i den forbindelse.

Nævnet lægger til grund, at klagen for nævnet alene vedrører selskabets afslag på tegning af kaskoforsikring for hans nye bil.

Klageren har anført, at selskabet i et brev af 6/10 2018 har lovet, at tyveriet ikke ville få fremtidige konsekvenser for ham, og at han telefonisk blev tilbudt en kaskoforsikring, da han ringede til selskabet for at forhøre sig om prisen for den nye bil. Han har endvidere anført, at selskabet ifølge bilforhandleren havde sagt ja til at tegne en ny forsikring. Klageren har desuden henvist til, at han er elitebilist, at han alene har haft 2 selvforskyldte skader på 10 år, og at han er uforskyldt med hensyn til tyveriet af sin bil.

Selskabet har fastholdt sin afvisning af at tegne kaskoforsikring med henvisning til en helhedsvurdering af kundeforholdet, og at selskabet ikke er forpligtet til at tegne kaskoforsikring. Selskabet har anført, at brevet af 6/10 2018 om, at forsikringen ikke blev trinreguleret, alene var relateret til skadessagen og ikke har afskåret selskabet fra i øvrigt at foretage en vurdering af kundeforholdet. Selskabet har endvidere anført, at anmodningen via Skat om tegning af ansvar med kasko for klagerens nye bil blev accepteret med forbehold for, at selskabet kunne give en anden besked, og at selskabet allerede den 20/11 2018 oplyste klageren, at der alene kunne tegnes ansvarsforsikring.

11. 93137

Af selskabets brev af 6/10 2018 til klageren fremgår det, at "vi har nu sluttet skaden, den 06.09.2018. Trygs samlede skadeudgift er i alt 25.000,00 kr. Den anmeldte skade får ingen konsekvenser for den fremtidige præmie". Brevet er efter sit indhold en information om skadesudgiften og eventuelle præmiemæssige konsekvenser, som selskabet skal give til klageren efter en anmeldt skade, jf. Finanstilsynets vejledning nr. 9555 af 1/10 2004, og nævnet finder, at brevet ikke lover, at en ny bil også vil kunne forsikres i selskabet.

Nævnet finder, at forsikringen for den stjålne bil ophørte i forbindelse med tyveriet. Nævnet henviser til sag 58685. Nævnet bemærker, at selskabet har tilbagebetalt den forudbetalt præmie for forsikringen til klageren.

I forbindelse med registrering af klagerens nye bil, har forhandleren begæret ansvars- og kaskoforsikring hos selskabet. Af kvitteringen fra Skat af 16/11 2018 har selskabet under "Bemærkninger" svaret "Tillykke med det nye køretøj og tak fordi du har valgt Tryg. Såfremt vi mangler oplysninger så som fx dit årlige kørselsbehov, kontakter vi dig. Uanset hvad er dit køretøj forsikret hos Tryg, fra du får køretøjet leveret indtil vi oplyser andet".

Nævnet finder, at selskabet alene har givet et betinget tilsagn om kaskoforsikring i perioden fra køretøjets levering, og indtil selskabet har vurderet risikoen. Selskabet har den 20/11 2018 meddelt klageren, at selskabet alene vil tilbyde ansvarsforsikring, og nævnet finder, at selskabet inden for rimelig tid har meddelt klageren, at han ikke kan tegne kaskoforsikring. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet et mundtligt tilsagn om at ville tegne kaskoforsikring for hans nye bil.

Der består ikke en pligt for selskabet til at tegne en kaskoforsikring for en bil. Ifølge det almindelige princip om aftalefrihed har selskabet ret til at vurdere, om det vil tegne en sådan forsikring. Det følger af forsikringsaftalelovens § 3 b, at selskabet efter anmodning skal begrunde sit afslag på at tegne en forsikring.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at tegne kaskoforsikring for klagerens bil.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

Formand