

Dato: 8. april 2022  
Sag: FO-19/15979

## STÆVNING

Sø- og Handelsretten

Sagsøger: **Forbrugerombudsmanden**  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
CVR-nr.: 10 29 48 19

Sagsøgte: **Tryg Forsikring A/S**  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup  
CVR-nr. 24 26 06 66  
”Tryg”  
(advokat Pia Kirstine Voldmester)

### 1. PÅSTANDE

Påstand 1: Tryg Forsikring A/S skal anerkende, at selskabet i perioden fra marts 2016 til februar 2020 ikke med bindende virkning over for selskabets privatkunder kunne forhøje prisen ud over aftalt indeksregulering på privatkundernes forsikringsaftaler hos Tryg Forsikring A/S uden forudgående varsel til kunderne.

Påstand 2: *Principalt:*  
Tryg Forsikring A/S skal anerkende, at Tryg Forsikring A/S’ aftalevilkår med ordlyden ”Vi varsler væsentlige ændringer af betingelser og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber. Når du betaler for forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.” er ugyldige, jf. aftalelovens § 36, stk. 1, jf. § 38 c, stk. 1.

*Subsidiært:*

Tryg Forsikring A/S skal anerkende, at Tryg Forsikring A/S’ aftalevilkår med ordlyden ”Vi varsler væsentlige ændringer af betingelser og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber. Når du betaler for forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.” ikke gav Tryg Forsikring A/S hjemmel til i løbet af perioden fra marts 2016 til februar 2020 at forhøje prisen ud over indeksregulering på dele af Tryg Forsikring

A/S' bestand af privatforsikringer uden forudgående varsel til kunderne.

- Påstand 3: Tryg Forsikring A/S skal anerkende at have handlet i strid med reel delig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet ved i løbet af perioden fra marts 2016 til februar 2020 at have forhøjet prisen ud over aftalt indeksregulering på dele af Tryg Forsikring A/S' bestand af privatforsikringer uden forudgående varsel til kunderne.
- Påstand 4: Tryg Forsikring A/S skal anerkende, at de af Tryg Forsikring A/S' privatkunder, der af Tryg Forsikring A/S er blevet udsat for ikke-varslede prisstigninger ud over indeksregulering i perioden fra marts 2016 til februar 2020, hver har krav på tilbagebetaling af et beløb svarende til den betalte prisstigning, medmindre disse krav er ophørt.
- Påstand 5: *Principalt:*  
Tryg Forsikring A/S skal anerkende, at det forhold, at Tryg Forsikring A/S' privatkunder har betalt den forhøjede pris for forsikringen, efter at Tryg Forsikring A/S har foretaget ikke-varslede prisstigninger ud over indeksregulering, ikke har medført, at disse privatkunders eventuelle tilbagebetalingskrav mod Tryg Forsikring A/S er ophørt.
- Subsidiært*  
Tryg Forsikring A/S skal anerkende, at det forhold, at de af Tryg Forsikring A/S' privatkunder, der har betalt den forhøjede pris for forsikringen via automatiske betalingsløsninger, efter at Tryg Forsikring A/S har foretaget ikke-varslede prisstigninger ud over indeksregulering, ikke har medført, at disse kunders eventuelle tilbagebetalingskrav mod Tryg Forsikring A/S er ophørt.
- Påstand 6: Tryg Forsikring A/S skal anerkende, at det forhold, at den samlede pris på forsikringsaftalerne efter de foretagne ikke-varslede prisstigninger ud over indeksregulering i perioden fra marts 2016 til februar 2020 fremgik af privatkundernes egen side på Tryg Forsikring A/S' hjemmeside, fakturaer, betalingsoversigter fra automatiske betalingsløsninger og/eller den årlige forsikringsoversigt, ikke har medført, at privatkundernes eventuelle tilbagebetalingskrav mod Tryg Forsikring A/S er ophørt.
- Påstand 7: Tryg Forsikring A/S skal anerkende, at det forhold, at den samlede pris på forsikringsaftalerne efter de foretagne ikke-varslede prisstigninger ud over indeksregulering i perioden fra marts 2016 til

februar 2020 fremgik af privatkundernes egen side på Tryg Forsikring A/S' hjemmeside, fakturaer, betalingsoversigter fra automatiske betalingsløsninger og/eller den årlige forsikringsoversigt, ikke har medført, at Tryg Forsikring A/S' privatkunder fik eller burde have fået kendskab til deres eventuelle tilbagebetalingskrav mod Tryg Forsikring A/S.

## 2. SAGSFREMSTILLING

- 2.1. Tryg forhøjede i perioden fra marts 2016 til februar 2020 prisen på en stor del af selskabets privatforsikringer uden at give kunderne varsel herom. Prisstigningerne skete i tillæg til almindelig indeksregulering.
- 2.2. Forbrugerombudsmanden har ikke kendskab til det præcise antal privatforsikringer, der er blevet udsat for ikke-varslede prisstigninger, men Tryg har oplyst til Forbrugerombudsmanden, at der i perioden 2018-2020 blev foretaget prisstigninger på op til 32 % af Trygs bestand af privatforsikringer årligt (jf. bilag 8, side 2).
- 2.3. Denne sag vedrører navnlig spørgsmålene, om Tryg havde hjemmel til at foretage disse prisstigninger (påstand 1-2), om Tryg i forbindelse med prisstigningerne handlede i strid med redelig forretningsskik og god praksis (påstand 3), og om berørte privatkunders eventuelle tilbagebetalingskrav mod Tryg er oplyst (påstand 4-7).

-o0o-

- 2.4. Forbrugerombudsmanden modtog den 5. december 2019 en anonym henvendelse fra en person, der hævdede at være ansat i Tryg. Personen oplyste, at Tryg i en periode på 4-5 år havde hævet prisen på en stor del af bestanden af private forsikringsaftaler med ca. 4 % over indeks pr. år. Dette var ifølge personen sket uden at varsle kunderne. Henvendelsen vedlægges som **bilag 1**.
- 2.5. På denne baggrund anmodede Forbrugerombudsmanden ved brev af 28. februar 2020 Tryg om oplysninger til brug for Forbrugerombudsmandens behandling af sagen. Brevet vedlægges som **bilag 2**.
- 2.6. Tryg besvarede Forbrugerombudsmandens henvendelse ved brev af 1. maj 2020, der vedlægges som **bilag 3**. I brevet bekræftede Tryg, at selskabet i perioden fra marts 2016 til februar 2020 i tillæg til indeksregulering og uden forudgående varsel havde forhøjet prisen på en andel af privatkundernes forsikringer. Reguleringer "i opadgående retning" havde varieret fra kunde til kunde, men prisstigningerne havde alle været under 5 % og blev derfor ikke varslet. Tryg havde ikke gennemført generelle prisstigninger *med* forudgående varsel i perioden.

2.7. Det fremgår også af brevet, at prisstigningerne blev gennemført med hjemmel i enslydende aftalevilkår, der siden 2016 havde været en del af samtlige af Trygs forsikringsbetingelser gældende for privatforsikringer (herefter "Aftalevilkåret"). Aftalevilkåret har følgende ordlyd:

"Vi varsler væsentlige ændringer af betingelser 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.

Indeksreguleringen betragtes ikke som en ændring af prisen for forsikringen."

2.8. Aftalevilkåret anvendes stadig af Tryg, blandt andet i selskabets betingelser for personforsikring, nr. 2010, der vedlægges som **bilag 4**.

2.9. Tryg varslede indførelsen af Aftalevilkåret i starten af 2016 ved breve, der havde en ordlyd som eksemplet vedlagt som **bilag 5**, jf. bilag 3, side 3.

2.10. Disse breve indeholdt en række oplysninger og beskrev vilkårsændringen på følgende måde:

**Ændringer i de generelle betingelser**  
 Vi vil samtidig informere dig om, at vi har ændret i de generelle betingelser for dine forsikringer med hensyn til, hvornår og hvordan vi kan varsle eventuelle prisændringer og gebyrer. På vedlagte oversigt kan du se ændringerne, som gælder fra den dag, dine forsikringer har hovedforfald.

[Bilag 5, side 1, tredje afsnit]

| <b>Ændring af de generelle bestemmelser</b>  |  |  |
|--|--|--|
| Under "Ændring af, betingelser, vilkår, priser" har vi præciseret, hvordan væsentlige ændringer skal varsles.                            |  |  |
| Derudover har vi tilføjet et nyt afsnit om gebyrer, der beskriver, hvornår vi kan ændre og indføre nye gebyrer, samt med hvilket varsel. |  |  |
| Emne   | Eksisterende tekst   | Ny tekst   |
| <b>Ændring af betingelser, vilkår, priser</b>  | Vi kan ændre betingelserne og/eller prisen seneste med 30 dages varsel før forsikringsperioden udløber.<br><br>Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.<br><br>Indeksregulering eller ændringer som følge af lovmæssige ændringer betragtes ikke som en væsentlig ændring af prisen for forsikringen.<br><br>Hvis forsikringen ikke betales, ophører forsikringen fra ændringsdatoen. | Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber.<br><br>Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.<br><br>Indeksregulering betragtes ikke som en ændring af prisen for forsikringen |

[Bilag 5, side 2, første afsnit]

2.11. Tryg har oplyst til Forbrugerombudsmanden, at privatkunderne kunne se den forhøjede pris på Betalingservice-opkrævningen. De kunder, som betalte via

girokort, kunne se den forhøjede pris på girokortet. Desuden kunne privatkunderne se den forhøjede pris på kundernes egen side "Min Side" på Trygs hjemmeside, hvor kunderne ifølge Tryg til enhver tid kan se, hvad de betaler for deres forsikringer.

2.12. Som det fremgår af bilag 3, side 2, har Tryg over for Forbrugerombudsmanden henvist til, at prisændringerne alle har været i overensstemmelse med varslingsreglen i bekendtgørelsen og god skik for forsikringsdistributørers § 19, stk. 1, der har følgende ordlyd:

"§ 19. Et forsikringsselskab skal senest 30 dage inden forsikringsperiodens udløb varsle enhver væsentlig ændring af forsikringsaftalen, der er til ugunst for forbrugeren. Varslet skal meddeles på papir eller på andet varigt medium."

2.13. I samme forbindelse har Tryg henvist til en mundtlig tilkendegivelse fra Finanstilsynet, som blev gengivet i Forsikring&Pensions nyhedsbrev "Information 4/20" fra januar 2013, hvorefter prisstigninger på 5 % i hvert fald ville udgøre væsentlige ændringer.

2.14. Forbrugerombudsmanden sendte sin vurdering af sagen til Tryg den 27. oktober 2020, jf. **bilag 6**. Det var Forbrugerombudsmandens opfattelse, at Tryg ikke havde hjemmel i selskabets forsikringsbetingelser til at foretage løbende ikke-varslede prisstigninger over for sine privatkunder i perioden fra marts 2016 til februar 2020. De kunder, som havde betalt disse prisstigninger, og hvis krav ikke var fortabt ved forældelse eller passivitet, havde derfor tilbagebetalingskrav mod Tryg.

2.15. I den efterfølgende periode indgik parterne i forhandlinger om, hvorvidt sagen kunne afsluttes uden at involvere domstolene. I den forbindelse indgik parterne en suspensionsaftale den 23. marts 2021, hvorved Tryg påtog sig at anse frister for forældelse, passivitet og reklamation i relation til kundernes krav mod Tryg for suspenderede fra den 22. januar 2021 til aftalens ophør. Aftalen vedlægges som **bilag 7**.

2.16. Under forhandlingerne anmodede Forbrugerombudsmanden Tryg om yderligere oplysninger om omfanget af prisstigningerne, som Tryg besvarede ved brev af 23. april 2021, jf. **bilag 8**. Trygs svar vedrørte kun de seneste tre års prisstigninger, og det fremgår, at der i perioden fra 2018 til 2020 var sket prisstigninger på henholdsvis 28 %, 32 % og 7 % af Trygs samlede bestand af privatforsikringer. Det fremgår også af brevet, at den gennemsnitlige prisstigning udgjorde 105 kr. pr. police, og at prisstigningerne i hvert fald omfattede forsikringsprodukterne Indbo, Ulykke, Rejse, Hus, Bil, Båd, Hund, Kat, Knallert og Motorcykel.

2.17. Det lykkedes ikke parterne at finde en forligsmæssig løsning på sagen. På et møde med Tryg den 26. januar 2022 oplyste Forbrugerombudsmanden derfor, at Forbrugerombudsmanden ville indbringe sagen for domstolene.

- 2.18. Den 27. januar 2022 opsagde Tryg parternes suspensionsaftale af 23. marts 2021 (**bilag 9**), der derfor ville ophøre den 10. marts 2022, jf. bilag 7, punkt 5.1.
- 2.19. Den 4. marts 2022 aftalte parterne at forlænge suspensionsaftalen, så den i stedet ville ophøre den 10. april 2022, jf. **bilag 10**.
- 2.20. Parterne indgik en ny suspensionsaftale den 6. april 2022, hvorved Tryg påtog sig at anse frister for forældelse, passivitet og reklamation i relation til kundernes krav mod Tryg for suspenderede fra den 22. januar 2021 til aftalens ophør. Aftalen vedlægges som **bilag 11**.

### **3. ANBRINGENDER**

#### **Påstand 1 - Tryg kunne ikke forhøje prisen med bindende virkning uden varsel**

- 3.1. Det er Forbrugerombudsmandens anbringende, at Tryg ikke med bindende virkning kunne forhøje prisen på selskabets privatkunders forsikringer i perioden fra marts 2016 til februar 2020 uden at give privatkunderne forudgående varsel.
- 3.2. Dette skyldes, at Tryg ikke havde hjemmel i sine forsikringsbetingelser til at foretage prisstigningerne, da Aftalevilkåret er ugyldigt i medfør af aftalelovens § 38 c, stk. 1, jf. § 36, stk. 1 (påstand 2, principalt, se punkt 3.3-3.16 nedenfor), eller subsidiært da Aftalevilkåret ikke kan fortolkes således, at det gav Tryg hjemmel dertil (påstand 2, subsidiært, se punkt 3.17-3.25 nedenfor).

#### **Påstand 2 - Trygs aftalevilkår giver ikke hjemmel til ikke-varslede prisændringer**

##### Principalt - Trygs aftalevilkår er ugyldigt, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36

- 3.3. Hvis Aftalevilkåret skal fortolkes således, at det efter sin ordlyd gav Tryg ret til at foretage aftaleændringer, herunder prisstigninger, uden først at give varsel til de berørte kunder, er det Forbrugerombudsmandens anbringende, at aftalevilkåret skal tilsidesættes i medfør af aftalelovens § 36, stk. 1, jf. aftalelovens § 38 c, stk. 1.
- 3.4. Det kræver som udgangspunkt udtrykkelig accept fra forbrugeren, hvis et forsikringsselskab ønsker at ændre i en allerede indgået aftale med en forbruger.
- 3.5. Forsikringsselskaber kan dog foretage aftaleændringer ved brug af negativ aftalebinding, hvis de har gyldig hjemmel hertil i de aftalte forsikringsbetingelser. Aftalevilkår, der giver en sådan hjemmel, kan tilsidesættes efter aftalelovens § 36, stk. 1, jf. § 38 c, stk. 1, hvis det vil være i strid med hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre aftalevilkåret gældende.

- 3.6. For at en forbruger kan blive bundet af aftaleændringer ved at forholde sig passiv – passiv accept – skal forbrugeren naturligvis have været orienteret om ændringerne forudgående. Dette følger også udtrykkeligt af bilag 1 til Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (herefter ”direktivet”).
- 3.7. Aftalelovens § 38 c gennemfører artikel 5 i direktivet.
- 3.8. Bilag 1 til direktivet indeholder en vejledende og ikke-udtømmende liste over vilkår, der kan betegnes som urimelige. Som et eksempel nævner bilaget kontraktvilkår, hvis virkning eller formål er ”*at tillade den erhvervsdrivende ensidigt at ændre kontraktvilkårene uden gyldig og i aftalen anført grund*”, jf. direktivets bilag 1, pkt. 1, litra j. Det fremgår endvidere, at litra j ikke forhindrer, at ”*en erhvervsdrivende kan forbeholde sig ret til ensidigt at ændre vilkårene i en aftale, der er indgået på ubestemt tid, forudsat at han forpligtes til at underrette forbrugeren med et rimeligt varsel, og at denne kan opsige aftalen*” (Forbrugerombudsmandens understregning), jf. direktivets bilag 1, pkt. 2, litra b, andet afsnit.
- 3.9. Det er således en helt grundlæggende gyldighedsbetingelse, at aftalevilkår, der giver en erhvervsdrivende ret til at foretage negative aftaleændringer, skal forpligte den erhvervsdrivende til at give forbrugeren forudgående varsel om ændringen. Dette stemmer overens med aftalerettens regler om påbuds fremkomstvirkning. En varsling om aftaleændringer ved negativ aftalebinding udgør et aftaleretligt påbud, som slet ikke kan få virkning over for forbrugeren, før det er ”kommet frem”.
- 3.10. Da Trygs Aftalevilkår helt undtager Tryg fra kravet om forudgående varsling ved ikke-væsentlige ændringer, skabes der en så betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for Trygs kunder, at Aftalevilkåret allerede af denne grund er ugyldigt.
- 3.11. På det forsikringsretlige område findes retspraksis, der i et vist omfang tillader forsikringsselskaber at foretage aftaleændringer ved negativ aftalebinding. Ifølge denne retspraksis er det også på forsikringsområdet en helt grundlæggende betingelse, at forsikringsselskabet giver forbrugeren forudgående varsel, se Jønsson/Kjærgaard, Dansk Forsikringsret, 10. udgave (2019), side 104.
- 3.12. Aftalelovens § 38 b, stk. 2, hvorefter en skriftlig aftale, der tilbydes forbrugeren, skal være udarbejdet på en klar og forståelig måde, gennemfører det såkaldte ”gennemsigtighedskrav” i direktivets artikel 5. Især ved vilkår om ensidige aftaleændringer er manglende opfyldelse af ”gennemsigtighedskravet” et væsentligt argument i vurderingen af, om et vilkår er urimeligt efter aftalelovens § 38 c, jf. fx EU-Domstolens dom i sag nr. C-472/10 Invitel, præmis 28, og sag nr. C-191/15 Verein für Konsumentinformation, præmis 68.

- 3.13. Aftalevilkåret giver efter sin ordlyd Tryg en helt arbitrær og uspecificeret ret til at foretage alle typer aftaleændringer. Denne ret er kun begrænset af kravet om, at ændringerne ikke må være ”væsentlige”, men dette begreb er ikke defineret eller eksemplificeret over for Trygs kunder, hverken i forsikringsbetingelserne eller i varslingsbrevene, der blev sendt ud til kunderne, da Aftalevilkåret blev indført i 2016, jf. bilag 5. Tryg har aldrig oplyst kunderne om, at selskabet så sig berettiget til på grundlag af Aftalevilkåret at foretage prisstigninger på op til 5 % uden forudgående varsel. Dette betyder, at kunderne ikke har haft mulighed for på grundlag af klare og forståelige kriterier at forudse Aftalevilkårets betydning og konsekvenser for aftaleforholdet. Derfor opfylder Aftalevilkåret ikke ”gennemsigtighedskravet” i aftalelovens § 38 b, stk. 2.
- 3.14. Det taler yderligere for tilsidesættelse af Aftalevilkåret, at Trygs kunder ikke kan have givet samtykke til betaling af den forhøjede pris i medfør af betalingslovens § 82, når de ikke har fået forudgående varsel om prisen.
- 3.15. Retsvirkningen af Aftalevilkårets ugyldighed er, at Aftalevilkåret skal anses for aldrig at have eksisteret, jf. EU-Domstolens dom i de forenede sager C-154/15, C-307/15 og C-308/15 Gutiérrez Naranjo m.fl., præmis 61. Tryg har derfor aldrig haft hjemmel til at foretage ikke-varslede prisstigninger.
- 3.16. Aftalevilkåret ville af ovenstående årsager også kunne tilsidesættes alene på grundlag af aftalelovens § 36. Herefter gælder princippet om, at byrdefulde aftalevilkår skal fremhæves særligt over for forbrugeren for at have virkning, jf. fx U.1987.801.Ø.

Subsidiært - Aftalevilkåret giver ikke hjemmel til prisændringer uden varsel

- 3.17. Hvis retten finder, at Aftalevilkåret ikke er ugyldigt, jf. punkt 3.3-3.16, er det Forbrugerombudsmandens anbringende, at Aftalevilkåret skal fortolkes således, at det alligevel ikke giver Tryg hjemmel til at foretage prisstigninger uden forudgående varsel.
- 3.18. Aftalevilkåret skal fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38 b, stk. 1.
- 3.19. En sådan fortolkning leder først til, at Aftalevilkåret slet ikke giver Tryg hjemmel til at foretage aftaleændringer. Trygs tidligere aftalevilkår, der var gældende inden 2016, indeholdt sætningen ”*Vi kan ændre betingelserne og/eller prisen senest med 30 dages varsel før forsikringsperioden udløber*”, jf. bilag 5, men denne videreførte Tryg ikke i det nye vilkår, der i stedet fik ordlyden ”*Vi varsler væsentlige ændringer af betingelser og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperiodens udløb. [...]*”. Efter ændringen beskriver Aftalevilkåret således kun, hvilken procedure Tryg skal følge, når Tryg ændrer aftalen, ikke at Tryg kan ændre aftalen.



- 3.20. Fortolkningen må også føre til, at Aftalevilkåret slet ikke giver hjemmel til at foretage ”ikke-væsentlige” ændringer uden varsel, da Aftalevilkåret kun omtaler ”væsentlige ændringer”.
- 3.21. Dette støttes af, at Tryg aldrig har givet nogen form for vejledning til kunderne om, at det nye aftalevilkår også kunne anvendes til at foretage ikke-væsentlige ændringer, og at disse ville ske uden varsel. Tværtimod gav varslingsbrevet fra januar 2016 (bilag 5) det indtryk, at vilkåret kun regulerede væsentlige ændringer, da det nye vilkår blot blev ledsaget af teksten ”*Under ”Ændring af, betingelser, vilkår, priser” har vi præciseret, hvordan væsentlige ændringer skal varsles.*”. Varslingsbrevet indeholdt ingen oplysning om, at Tryg ikke længere skulle varsle prisændringer på under 5 %, selv om dette må antages at have været det primære formål med at indføre Aftalevilkåret.
- 3.22. Selv hvis Aftalevilkåret måtte fortolkes sådan, at det gav mulighed for at foretage ikke-væsentlige aftaleændringer uden forudgående varsel, vil de foretagne prisstigninger under alle omstændigheder skulle kategoriseres som ”væsentlige”.
- 3.23. Aftalevilkåret indeholder ingen retningslinjer for, hvor grænsen for væsentlighed går, men i private forsikringsaftaler må *enhver* prisstigning som udgangspunkt anses som ”væsentlig”. Selv små beløbsmæssige ændringer kan have betydning for forbrugeren, som skal kunne vurdere om forsikringen fortsat er pris-mæssig attraktiv i forhold til andre forsikringsprodukter på markedet. Betalingen af forsikringer sker ofte blot en enkelt gang om året via automatiske betalingsløsninger, og under disse omstændigheder er der betydelig risiko for, at forbrugeren ikke opdager prisstigninger, som ikke varsles.
- 3.24. En sådan fortolkning af Aftalevilkåret følger også af, at indeksregulering af prisen er udtrykkeligt undtaget fra varslingsforpligtelsen.
- 3.25. Det fremgår af Trygs hørings svar af 1. maj 2020, jf. bilag 3, side 3, at Tryg internt har anset prisstigninger på under 5 % for at være ikke-væsentlige. Tryg har henvist til et referat af en mundtlig udtalelse fra en kontorchef hos Finanstilsynet, som er blevet udgivet i et branchespecifikt nyhedsbrev i 2013. Denne forståelse har muligvis været kendt i forsikringsbranchen, men oplysningen er ikke videregivet til Trygs kunder. Derfor kan denne væsentlighedsdefinition ikke indfortolkes i Aftalevilkåret.

### **Påstand 3 – Tryg har handlet i strid med god skik**

- 3.26. Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at Tryg har handlet i strid med redegelig forretningsskik og god praksis, jf. lov om finansiel virksomhed § 43, stk. 1, ved i perioden fra februar 2016 til marts 2020 at foretage og opkræve prisstigninger ud over indeksregulering over for selskabets privatkunder, allerede fordi Tryg ikke havde hjemmel hertil i sine forsikringsbetingelser.

3.27. Trygs gentagne ikke-varslede prisstigninger var dog efter Forbrugerombudsmandens opfattelse heller ikke i overensstemmelse med § 19 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

#### **Påstand 4-7 – Privatkundernes tilbagebetalingskrav**

- 3.28. Konsekvensen af at Tryg ikke med bindende virkning kunne foretage ikke-varslede prisstigninger ud over indeksregulering (påstand 1-2, se punkt 3.1-3.25 ovenfor) er, at de berørte privatkunder på tidspunktet, hvor de betalte den forhøjede pris, fik et tilbagebetalingskrav mod Tryg svarende til størrelsen på prisstigningen ud over indeksregulering. Hvis kunderne har betalt flere gange, svarer tilbagebetalingskravet til den samlede betalte prisstigning ud over indeksregulering.
- 3.29. Kundernes tilbagebetalingskrav er stadig retskraftige, hvis de ikke efterfølgende er ophørt, fx ved kundernes aktive accept af prisstigningen, bindende forlig eller passivitet. Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at langt de fleste kunders krav stadig må antages at være retskraftige.
- 3.30. Da de faktiske omstændigheder i de enkelte kunders sager er forskelligartede, kan retten ikke i denne sag tage stilling til, præcist hvilke krav, der stadig er retskraftige, og hvilke krav, der er ophørt. I stedet har Forbrugerombudsmanden nedlagt en række påstande, der har til formål at skabe nogle ydre rammer, der kan forenkle vurderingen i eventuelle senere retssager eller forligsforhandlinger mellem Tryg og de enkelte kunder.
- 3.31. Der er sket suspension af frister for forældelse, passivitet og reklamation for samtlige berørte privatkunders krav, jf. bilag 7, 10 og 11 fra den 22. januar 2021 til 1 år efter denne sags afslutning.
- 3.32. Den omstændighed, at privatkunderne har betalt de forhøjede priser – nogle kunder flere gange – gør ikke, at deres krav er fortabt.
- 3.33. Betalingshandlingen kan i dansk ret tillægges dispositiv værdi, hvis den kan anses for et udtryk for betalerens ønske om at blive bundet af en aftale. I denne sag kan kundernes betalinger dog ikke tolkes som en accept af den forhøjede pris, netop fordi Tryg ikke havde oplyst kunderne om, at prisen på deres forsikring var steget ud over den sædvanlige indeksregulering.
- 3.34. Det ændrer ikke herved, at Tryg kunne oplyse den nye samlede pris på fakturaer, betalingsoversigter, kundernes ”egen side” på Trygs hjemmeside og den årlige forsikringsoversigt. Tryg havde her en naturlig og let adgang til i sammenhæng med den samlede pris at oplyse størrelsen på den årlige indeksregulering og størrelsen på den ekstraordinære prisstigning, men det gjorde Tryg ikke.

3.35. Kunderne var i forvejen vant til små løbende prisstigninger i forbindelse med indeksregulering. Der var i forvejen ikke tale om lette, runde tal, så kunderne havde ikke en naturlig anledning til at regne tallet efter, når de fik det næste års regning. For overhovedet at kunne beregne, om prisen på forsikringen var steget mere end normalt, skulle kunderne

- » finde forsikringsbetingelserne frem,
- » lokalisere vilkåret, der regulerede, hvilket indeks reguleringen blev foretaget ud fra,
- » finde indekset på Danmarks Statistiks hjemmeside,
- » gange det forrige års præmie med stigningen fra indekset og
- » beregne forskellen mellem dette tal og den nye præmie, som Tryg havde oplyst.

3.36. Det må antages at kun en forsvindende lille del af Trygs kunder har gennemgået denne proces. Det kan derfor ikke lægges kunderne til last, at de fortsatte præmiebetalingen efter at have fået oplyst den nye samlede pris.

3.37. Dette gælder særligt for de af Trygs kunder, der har betalt via automatiske betalingsløsninger som fx Betalingsservice. Sådanne løsninger vælges netop for at undgå at skulle gennemgå regninger og foretage aktive betalinger. Sådanne betalinger har ingen dispositiv værdi.

3.38. Af samme årsager som ovenfor har oplysningen af den samlede pris over for Trygs kunder ikke betydet, at kunderne fik eller burde have fået kendskab til deres tilbagebetalingskrav mod Tryg.

#### **4. SAGENS BEHANDLING**

4.1. Forbrugerombudsmanden anmoder retten om at bestemme, at tre dommere skal deltage i afgørelsen af sagen, jf. retsplejelovens § 12, stk. 3, jf. § 16, stk. 1. Da sagen vil have direkte betydning for mange tusind af Trygs kunder, er betingelsen i retsplejelovens § 12, stk. 1, nr. 2 opfyldt.

#### **5. MOMSREGISTRERING**

5.1. Forbrugerombudsmanden (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen) er momsregistreret.

#### **6. BEVISFØRELSE**

6.1. Forbrugerombudsmanden påberåber sig sagens dokumenter og tager forbehold for yderligere bevisførelse.

## 7. PROCESSUELLE MEDDELELSER

7.1. Processuelle meddelelser bedes sendes til Laurine Støve Larsen ([ls1@forbrugerombudsmanden.dk](mailto:ls1@forbrugerombudsmanden.dk)) og Forbrugerombudsmandens hovedpostkasse ([forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk)).

## 8. BILAG

- Bilag 1 Anonym henvendelse til Forbrugerombudsmanden af 5. december 2019.
- Bilag 2 Brev fra Forbrugerombudsmanden til Tryg af 28. februar 2020.
- Bilag 3 Brev fra Tryg til Forbrugerombudsmanden af 1. maj 2020.
- Bilag 4 Trygs forsikringsbetingelser nr. 2010 for Personforsikring - Ulykke, Tand, Sygdom og Sundhed, tilgængelige på hjemmesiden <https://tryg.dk/kundeservice/betingelser-produktion-formation> den 7. april 2022.
- Bilag 5 Eksempel på Trygs varslingsbrev fra januar 2016.
- Bilag 6 Brev fra Forbrugerombudsmanden til Tryg af 27. oktober 2020.
- Bilag 7 Aftale mellem Forbrugerombudsmanden og Tryg om suspension af forældelse og passivitet vedrørende krav i relation til ikke-varslede præmieforhøjelser, som underskrevet den 23. marts 2021.
- Bilag 8 Brev fra Tryg til Forbrugerombudsmanden af 23. april 2021.
- Bilag 9 Brev fra Tryg til Forbrugerombudsmanden af 27. januar 2022.
- Bilag 10 Korrespondance mellem Tryg og Forbrugerombudsmanden af 4. marts 2022.
- Bilag 11 Aftale mellem Forbrugerombudsmanden og Tryg om suspension af forældelse og passivitet vedrørende krav i relation til ikke-varslede præmieforhøjelser, som underskrevet den 6. april 2022.

-o0o-

Valby, den 8. april 2022

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne

Laurine Støve Larsen  
Fuldmægtig, procedør