

Ankenævnet for Forsikring

Sådan forløber en klagesag

Vi har videresendt din klage til selskabet. Selskabet har 18 dage til at svare. Nogle gange beder selskabet om at få lidt længere tid til at besvare din klage.

Vores hjemmeside indeholder en række gode råd og information til dig – eksempelvis om, at du har bevisbyrden for, at der er indtrådt en skade, som er dækket af forsikringen. Du kan se, hvornår det er en god ide at få eksempelvis en bygningsskade undersøgt af en sagkyndig, og hvornår selskabet skal erstatte din eventuelle udgift til en sagkyndig. Du kan også se, hvad du bør gøre, hvis du er utilfreds med størrelsen af den erstatning, som selskabet måtte tilbyde dig.

Vi anbefaler derfor, at du benytter ventetiden til at besøge vores hjemmeside www.ankeforsikring.dk. Du kan eksempelvis benytte hjemmesidens klageguide, hvor du vælger den forsikringstype, som din klage angår. I guiden finder du en række informationer og råd om den pågældende type forsikring – eksempelvis din indbo/familieforsikring. Du kan også søge i vores database over tidligere afgørelser for at finde sager, der minder om din klage.

Når vi modtager selskabets svar, sender vi svaret til dig.

Svarer selskabet, at det ønsker at imødekomme dit krav, vil sagen blive lukket, og du vil få klagegebyret retur.

Fastholder selskabet sin afgørelse eller imødekommer selskabet kun dit krav delvist, overgår sagen til en høringsfase.

Høringsfasen

Ønsker du at kommentere selskabets svar, skal du sende dine kommentarer til os inden 18 dage. Selskabet får herefter 18 dage til at kommentere dit indlæg. Sådan fortsætter høringsfasen, indtil du eller selskabet meddeler os, at I ikke har flere bemærkninger. Ofte vil 1-3 indlæg fra hver af parterne være tilstrækkeligt til at få sagen fuldt belyst. Kom derfor kun med yderligere indlæg, hvis du mener, at dit indlæg kan have betydning på udfaldet af sagen.

Du og selskabet har således i høj grad indflydelse på, hvor lang den samlede sagsbehandlingstid ved nævnet bliver. Vi anbefaler derfor også, at du meddeler os, når du ikke har yderligere bemærkninger til din sag, idet det forkorter den samlede sagsbehandlingstid.

Hvis du eller selskabet ikke svarer på vores brev – og ikke har bedt om udsættelse til at svare – går vi normalt ud fra, at I ikke har yderligere kommentarer. Vi betragter herefter høringsfasen som afsluttet.

Sagen behandles af en af vores jurister

Når du og selskabet er færdige med at udveksle synspunkter, overgår sagen til en af vores jurister, som gennemgår sagen. Juristen udarbejder en sagsfremstilling og et oplæg til nævnet.

Vi giver dig besked, når sagen overgår til at blive behandlet af en jurist.

Ankenævnet for Forsikring

Sædvanligvis kan du forvente, at du vil modtage nævnets afgørelse i din sag inden for 90 dage efter, at vi har noteret, at der ikke kommer yderligere indlæg fra parterne.

Høringsfasen kan blive genoptaget

Du og selskabet har ret til at indsende nye indlæg til os. Det gælder også, mens juristen behandler din sag. Kommer du eller selskabet med nye oplysninger eller synspunkter på dette tidspunkt, genoptager vi normalt høringsfasen. Det betyder, at vi også må udskyde det tidspunkt, hvor sagen er klar til, at nævnet kan få din sag forelagt og træffe afgørelse.

Høringsfasen kan også blive genoptaget, hvis juristen – i forbindelse med sin gennemgang af sagen – vurderer, at der er visse aspekter i sagen, som bør belyses yderligere.

Det sker, at selskabet og klager når til enighed under høringsfasen. Det sker også, at klager ønsker at trække sin klage tilbage – eksempelvis hvis der kommer en vejledende udtalelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, som viser, at klageren ikke kan forvente at få medhold. Det er vigtigt, at vi straks bliver orienteret skriftligt, hvis sagen kan afsluttes uden at blive forelagt for nævnet.

Nævnsmøde

Når juristen er færdig med at behandle din sag, sender vi et udkast til afgørelse ud til de nævnsmedlemmer, der skal deltage på det nævnsmøde, hvor din sag forventes at blive afgjort. Udkast til afgørelse og sagens bilag sendes ud til nævnsmedlemmerne ca. 3 uger før nævnsmødet finder sted.

Nævnet består af en formand, der er dommer, og af 2 eller 4 yderligere medlemmer. Deltager 2 yderligere medlemmer i behandlingen af din sag, er 1 medlem udpeget af Forbrugerrådet Tænk, og 1 medlem er udpeget af Forsikring og Pension. Deltager 4 medlemmer i behandlingen af din sag, vil 2 medlemmer være udpeget af henholdsvis Forbrugerrådet Tænk og af Forsikring og Pension.

Nævnet afgør din sag ved at foretage en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Hvis formanden og/eller nævnsmedlemmerne ikke er enige, træffer nævnet afgørelse efter stemmeflerhed. Såvel flertallets som mindretallets begrundelse vil fremgå af afgørelsen.

Nævnet kan beslutte, at udsætte din sag. Det sker typisk for at indhente nye oplysninger, eller fordi nævnet ønsker, at juristen undersøger nogle juridiske aspekter af din sag yderligere. Sagen kan også blive udsat, hvis du eller selskabet på et sent tidspunkt i processen indsender nye oplysninger eller synspunkter til sagen.

Nævnsmedlemmer, der arbejder i det forsikrings- eller pensionsselskab, som du klager over, eller som på anden måde har direkte interesse i udfaldet af din klage, deltager ikke i afgørelsen af din klage. Nævnet holder ca. 2 møder om måneden – dog ikke i juli måned.

Efter nævnsmødet

Efter nævnsmødet tilrettes sagerne i forhold til de drøftelser, der har været på nævnsmødet. Derefter underskrives afgørelsen af den dommer, der var formand på nævnsmødet, eller af en af sekretariatets medarbejdere på dommerens vegne. Vi sender afgørelsen til dig og til selskabet ca. en

Ankenævnet for Forsikring

uge efter, at nævnsmødet blev afholdt.

Det fremgår af afgørelsen, om du får klagegebyret tilbage. Skal du have klagegebyret tilbagebetalt, sker dette automatisk et par uger efter, at nævnet har afgjort din sag.

I enkelte tilfælde ønsker et selskab, at sager – som det har tabt helt eller delvis – forkyndes af en stævningsmand fra domstolene. Det kan tage et par uger.

Afgørelsen i din sag bliver i anonymiseret form lagt på vores hjemmeside.

Er nævnets afgørelse bindende?

Afgørelsen er ikke bindende for dig, og nævnets afgørelse begrænser ikke dine muligheder for at gå til domstolene med dit krav.

Har du fået helt eller delvist medhold i din klage, bliver den bindende for selskabet 30 dage efter, at afgørelsen er forkyndt for selskabet. I få sager meddeler selskabet – inden de 30 dage – sekretariatet, at selskabet ikke ønsker at være bundet af afgørelsen. Sker det, informerer vi dig hurtigst muligt herom. Samtidig orienterer vi dig om, hvad du videre kan gøre for at forfølge dit krav mod selskabet.

Du bør være opmærksom på, at dit krav er undergivet forældelse. Vi kan ikke oplyse præcist, hvornår dit krav forældes. Det kan ikke udelukkes, at dit krav mod selskabet kan blive forældet, hvis du ikke anlægger sag mod selskabet ved domstolene inden et år fra afgørelsen blev afsendt fra nævnet (datoen på fremsendelsesbrevet til forbrugeren). Har nævnet i afgørelsen afgjort, at dit krav mod selskabet allerede var forældet, betyder den omtalte 1 års frist naturligvis ikke, at du kan gøre en allerede indtruffet forældelse virkningsløs.

Forbrugerombudsmanden har mulighed for at anlægge sag mod en finansiel virksomhed vedrørende handlinger, der strider mod redelig forretningsskik og god praksis, hvis Forbrugerombudsmanden skønner, at sagen er egnet hertil. Det kan være tilfældet, hvis den finansielle virksomhed generelt må antages at anvende regler eller har en praksis, som må anses for at stride mod redelig forretningsskik. Se mere på www.forbrugerombudsmanden.dk "

Se mere på vores hjemmeside

På vores hjemmeside www.ankeforsikring.dk kan du finde en lang række informationer om den enkelte forsikringstype. Du kan bl.a. finde gode råd om, hvordan du skal forholde dig over for selskabet, hvis du er utilfreds med selskabets afgørelse.

Du kan også finde mere end 45.000 afgørelser, som nævnet tidligere har truffet. Måske kan du finde nogle afgørelser, som minder om din sag.

Endelig kan du finde en række oplysninger om Ankenævnet – herunder nævnets vedtægter, årsberetninger og oplysning om, hvilke personer, der er udpeget til at fungere enten som formænd for nævnet eller som nævnsmedlemmer.