

Vedtægter

§ 1

"Ankenævnet for Forsikring" er oprettet af Forbrugerrådet og Forsikring & Pension med henblik på at behandle klager fra forbrugere vedrørende forsikrings- og pensionsforhold.

§ 2

Nævnets kompetence

Stk. 1. Tvist mellem et forsikringsselskab og en forsikringstager vedrørende dennes forsikringer kan efter klage fra forsikringstageren behandles af Ankenævnet i det omfang nævnet har kompetence efter § 3.

Stk. 2. En forbruger, der er sikret eller begunstiget i henhold til en tegnet forsikring, anses også for klageberettiget.

Stk. 3. En klage kan angå samtlige omstændigheder i forholdet mellem parterne, herunder også spørgsmålet om en forsikringsaftale er indgået.

Stk. 4. Nævnet kan optage en sag til behandling, uanset om der mellem selskaberne og forsikringstageren er indgået en aftale, jf. dog stk. 5.

Stk. 5. Nævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt forbrugeren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling. Nævnet kan heller ikke behandle sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag.

Stk. 6. Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 7. Uden for nævnets kompetence falder endvidere sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.

Stk. 8. Nævnet kan kun behandle en klagesag, såfremt klageren forinden forgæves har forsøgt at opnå en ordning ved henvendelse til selskabet eller dets lokale agentur, eller disse har undladt inden 3 uger efter modtagelsen af en skriftlig henvendelse at reagere på denne. Nævnet kan dog i særlige tilfælde ved énstemmighed beslutte at behandle en klagesag, selv om de nævnte betingelser ikke er opfyldt.

§ 3

Stk. 1. Nævnet er kompetent til at behandle klager vedrørende privatlivets forsikringsforhold samt alle klager vedrørende motorkøretøjsforsikring, jf. dog § 2, stk. 5 og 6.

Stk. 2. Nævnet kan endvidere behandle klager vedrørende forsikringsforhold af erhvervmæssig karakter, såfremt forholdet ikke adskiller sig væsentligt fra private forsikringsforhold.

Stk. 3. Klager vedrørende forsikringsforhold af erhvervmæssig karakter i øvrigt falder uden for nævnets kompetence.

Stk. 4. Nævnet kan kun behandle klager, hvis det anses for utvivlsomt, at en sag om samme forhold vil kunne anlægges ved danske domstole og pådømmes under dansk ret.

§ 4

Afvisning

Stk. 1. Nævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger, tvivl vedrørende dansk eller fremmed rets anvendelse på forholdet eller af andre særlige grunde findes at burde afgøres ved domstolene. Nævnet kan endvidere afvise sager, til hvis afgørelse der kræves en særlig bygnings teknisk, medicinsk eller forsikringsmatematisk fagkundskab. Er en klage eller sagens akter, herunder forsikringspapirerne, affattet på et fremmed sprog, kan nævnet afvise sagen, hvis nævnet ikke har tilstrækkelig kendskab til det pågældende sprog til at kunne behandle sagen forsvarligt.

Stk. 2. Afvisning i henhold til stk. 1 skal ledsages af generelle oplysninger om adgang til i Danmark at indbringe sagen for domstolene eller eventuelle andre kompetente ankenævn, om mulighed for at få retshjælp eller søge fri proces samt om anvendelse af eventuel retshjælpsforsikring.

Stk. 3. Afvises en sag, som synes at have større tilknytning til et andet land end Danmark, skal afvisningen ledsages af sådanne oplysninger vedrørende eventuelle udenretlige klageinstanser i det pågældende land, som nævnet er i besiddelse af. Såfremt nævnet ikke er i besiddelse af oplysninger herom, skal afvisningen ledsages af oplysninger om, hvor klageren i det pågældende land kan søge oplysninger om eventuelle udenretlige klageinstanser, forudsat at nævnet er i besiddelse af disse oplysninger eller forholdsvis enkelt kan fremskaffe dem. Nævnet etablerer på basis af oplysninger fra EU-Kommissionen en fortegnelse over sådanne instanser i disse lande. Nævnet skal i det omfang, dets vedtægter ikke er til hinder herfor, følge EU-Kommissionens aftalememorandum om et grænseoverskridende udenretligt klagenetværk inden for finansielle tjenesteydelser i EU.

§ 5

De stiftende organisationer kan bemyndige ankenævnets formand til på nævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling i nævnet. Afvisningen skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.

§ 6

Sekretariatet

Stk. 1. Klagen indgives skriftligt med eventuelle bilag til nævnet, som kan foreskrive, at der hertil skal anvendes et særligt skema.

Stk. 2. Til nævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt i forhold til de stiftende organisationer. Sekretariatschefen, der skal have bestået juridisk embedseksamen, ansættes af de stiftende organisationer.

Stk. 3. Sekretariatet påser, at klagegebyret er betalt, og at forbrugeren inden klagens indgivelse forgæves har rettet henvendelse til forsikringsselskabet.

Stk. 4. Er det utvivlsomt, at sagen falder uden for nævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet forbrugeren meddelelse herom og begrundet overfor forbrugeren denne afgørelse. Forbrugeren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for nævnet ved sekretariatets foranstaltning, såfremt forbrugeren fremsætter ønske herom.

Stk. 5. Herudover har sekretariatet til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling, jf. § 7.

§ 7

Stk. 1. Sekretariatet tilsender selskabet genpart af materialet til udtalelse med undtagelse af det, som sekretariatet må gå ud fra, allerede er selskabet bekendt.

Stk. 2. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne, retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, herunder skriftlige sagkyndige erklæringer, hvis dette skønnes nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen, samt at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må antages at have betydning for sagens afgørelse. Undlader selskabet inden 10 arbejdsdage efter modtagelsen af materialet at fremsende kommentarer til nævnet, kan sagen behandles alene på grundlag af det foreliggende materiale.

Stk. 3. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Stk. 4. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 5. Sekretariatet afslutter sagen, hvis forsikringsselskabet under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 6. Sager, der ikke er afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling behandles i ankenævnet.

§ 8

Nævnets sammensætning

Stk. 1. De stiftende organisationer udpeger nævnets medlemmer.

Stk. 2. Nævnet består af et antal juridiske medlemmer, der udgør nævnets formandskab, og et antal nævnsmedlemmer i øvrigt. De juridiske medlemmer skal være dommere. De øvrige medlemmer udpeges som generalister eller specialister inden for et felt.

Stk. 3. Nævnsmedlemmerne udpeges for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

§ 9

Nævnet fastsætter selv sin forretningsorden i samarbejde med de stiftende organisationer.

§ 10

Inhabilitet

Stk. 1. Ingen må deltage i behandling af en sag, hvis

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse.
- 2) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnet til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogen af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette nævnets formand herom.

Stk. 3. Formanden træffer beslutning om, hvorvidt en person ikke kan medvirke ved behandlingen af en sag som følge af inhabilitet efter stk. 1.

§ 11

Nævnsmøder

Stk. 1. Nævnet afholder møde til behandling af klager så ofte, som antallet af klager giver anledning til. Som minimum afholder nævnet møde 1 gang i kvartalet.

Stk. 2. Ved nævnets behandling af en klagesag skal deltage formanden, 2 medlemmer der varetager forbrugerinteresser, samt 2 medlemmer der varetager erhvervsinteresser. Medlemmerne udpeges blandt de i § 8, stk. 2, nævnte repræsentanter, således at forbrugerinteresser og erhvervsinteresser er ligeligt repræsenteret.

Stk. 3. Sager, der ikke har principiell karakter eller ikke har videregående betydning, kan afgøres af formanden sammen med 1 forbrugerrepræsentant og 1 erhvervsrepræsentant. Enhver af de deltagende kan dog kræve sagen behandlet af 5 medlemmer, jf. stk. 2.

Stk. 4. Afgørelser i henhold til stk. 2, 1. pkt., og stk. 3 træffes med simpelt stemmeflertal. Hvis en kendelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette anføres i kendelsen.

Stk. 5. Nævnets formand kan afgøre en klagesag, hvis det - på baggrund af nævnets hidtidige praksis m.v. - må anses for sikkert, hvorledes sagen skal afgøres. Sagen fremlægges til gennemsyn på det

førstkommende nævnsmøde. Hvert af nævnets generelle medlemmer kan på dette møde beslutte, at sagen skal undergives sædvanlig nævnsbehandling.

Stk. 6. Der udarbejdes referat af ankenævnets møder.

§ 12

Nævnets afgørelser

Stk. 1. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag.

Stk. 2. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Stk. 3. Sagkyndige eller parter kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 4. Afgørelse træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

Stk. 5. En repræsentant fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i nævnets møder.

Stk. 6. Nævnets kendelser skal være ledsaget af en begrundelse. I det omfang kendelsen beror på en flertalsbeslutning, skal såvel flertallets som mindretallets holdning begrundes.

Stk. 7. Afgørelsen skal underskrives af ankenævnets formand eller den, formanden bemyndiger hertil. Afgørelsen sendes til parterne, eventuelt ved forkyndelse, jf. stk. 8.

Stk. 8. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvist medhold, fastsættes en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen, og afgørelsen skal forkyndes for selskabet, jf. reglerne i retsplejelovens kap. 17. Selskabet skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at selskabet skriftligt inden 30 dage fra forkyndelsen skal meddele nævnets sekretariat, hvis det ikke ønsker at være bundet af afgørelsen. Hvis selskabet i den enkelte sag har givet afkald på kald og varsel, regnes fristen fra 30 dage fra afsendelsen af kendelsen. Selskabet skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden fristens udløb har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis selskabet ikke inden fristens udløb har meddelt, at det ikke ønsker at være bundet, eller har søgt sagen genoptaget.

Stk. 9. Meddelelse om at kendelsen anfægtes eller ønskes genoptaget, skal for at være modtaget rettidigt være sekretariatet i hænde inden kl. 15.00 på den sidste hverdag i perioden.

Stk. 10. Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller en voldgiftsrets oversendelse, skal ankenævnet sende en kopi af afgørelsen til retten.

Stk. 11. Nævnets medlemmer og sekretariatets medarbejdere har med undtagelse af oplysninger, der er offentlig tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under en sags forberedelse og under nævnsbehandlingen.

§ 13

Stk. 1. Begge parter skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene. Forbrugeren skal orienteres om muligheden for retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring. Endvidere skal parterne have tilsendt vejledning om tvangsfuldbyrdelse, muligheden for genoptagelse og forbrugerenes mulighed for at få Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugerenes vegne samt dække visse omkostninger til en retssag.

§ 14

Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kopi af de af ankenævnet truffne afgørelser, herunder afvisninger.

§ 15

Genoptagelse

Stk. 1. Formanden kan beslutte, at en sag, hvori nævnet har truffet afgørelse, eller hvori forlig er indgået for nævnet, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller i tilfælde af nye oplysninger, som - hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen - antages at kunne have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En skriftlig anmodning fra selskabet om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet rettidigt har opsættende virkning. Fristen på 30 dage for opfyldelse af kendelsen regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af selskabet efter fristens udløb, afvises.

§ 16

Stk. 1. Nævnets afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til selskabet efter udløbet af fristen på 30 dage for forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre selskabet forinden har givet skriftlig meddelelse til nævnets sekretariat om, at selskabet ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 2. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra nævnet om, at selskabet ikke inden fristens udløb for opfyldelse af kendelsen eller afvisningen af genoptagelse har meddelt sekretariatet, at det ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

§ 17

Offentliggørelse

Stk. 1. Ankenævnet opretter en hjemmeside, som indeholder de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål, herunder kompetence, klageadgang, sagsbehandlingstid samt alle afgørelser.

Stk. 2. Klagers navn anonymiseres ved offentliggørelsen.

§ 18

Ankenævnet offentliggør på hjemmesiden navne på de selskaber, som ikke har ønsket at følge nævnets afgørelser. Offentliggørelsen sker som et fast punkt i nævnets årsberetning. Hvis det indklagede selskab har anført en begrundelse for, at det ikke ønsker at følge afgørelsen, skal dette ligeledes anføres. Såfremt det er meddelt sekretariatet, at sagen er indbragt for retten, sker offentliggørelse ikke.

§ 19

Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugerne skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

§ 20

Omkostninger og gebyrer

Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part. Nævnet kan dog pålægge et indklaget selskab helt eller delvist at refundere udgifter til de i § 7, stk. 2 nævnte sagkyndige erklæringer.

§ 21

For behandling af en klage ved ankenævnet skal forbrugeren betale et gebyr, der er fastsat af de stiftende organisationer. Gebyrets størrelse fremgår af vedlagte bilag A. Gebyret tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller hvis sagen afvises fra nævnsbehandling jf. § 4 og 5.

§ 22

Stk. 1. Ved særlig aftale mellem Forbrugerrådet og Forsikring & Pension fastsættes regler for nævnets finansiering, for ansættelse og afskedigelse af sekretariatets personale m.v. og for aflæggelse og revision af regnskab, jf. § 23.

§ 23

Stk. 1. Nævnet udarbejder årligt et regnskab, der viser omkostningerne ved nævnets drift, samt en årsberetning om aktiviteter i det forløbne år samt administration i øvrigt. Der skal heri tillige oplyses om efterlevelseshøjden på afgørelserne. Beretningen aflægges over for nævnets medlemmer og repræsentanter for de stiftende organisationer og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på et møde, der afholdes hvert år inden udgangen af maj måned. Formanden indkalder hertil med 14 dages skriftligt varsel. På årsmødet orienterer sekretariatschefen om nævnets regnskab. Årsberetningen sendes til de stiftende organisationer, nævnsmedlemmer, Erhvervs- og Vækstministeriet og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Stk. 2. Regnskabsåret er kalenderåret.

§ 24

Til vedtagelse af ændringer af nærværende vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringer skal godkendes af Erhvervs- og Vækstministeren.

§ 25

De stiftende organisationer kan hver især med 1 års varsel opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

§ 26

Disse vedtægter træder i stedet for vedtægter af 29. marts 2010. Vedtægterne er godkendt af Erhvervs- og Vækstministeren med virkning fra 1. januar 2013.

Stk. 2. Bestemmelserne i § 12, stk. 8, § 13, § 15, stk. 2, og 3, og § 16 er dog først anvendelige på sager indbragt for nævnet efter 1. januar 2010. For sager indgivet før 1. januar 2010 gælder med hensyn til selskabernes bundethed af afgørelserne de hidtidige vedtægters § 7, stk. 2. Det samme gælder nævnets mulighed for afgivelse af udtalelser, jf. de hidtidige vedtægters § 2, stk. 1, 2. og 3. pkt.

Bilag A

Klagegebyr

For behandling af en klage ved Ankenævnet for Forsikring skal forbrugeren betale et gebyr, jf. vedtægternes § 21. Gebyrets størrelse udgør 200 kr. incl. moms.