

Ankenævnet
for
Forsikring



Vejledning for selskaber

- brug af portalen
- håndtering og besvarelse af klagesager

Indhold

1. Indledning.....	3
2. Hvem bør have adgang til portalen, og hvad skal de kunne se?.....	4
2.1. Skal selskabet have en eller flere selskabsprofiler på portalen?	4
2.2. En medarbejders adgang på selskabsprofilen kan begrænses til visse forsikringstyper	6
2.3. Selskabet kan anvende ekstern advokat til at besvare en klagesag på portalen.....	7
3. Notifikationsmail	7
4. Log ind og forudgående registrering af medarbejdere hos ankenævnet	8
4.1 Forudgående registrering af medarbejdere hos ankenævnet.....	8
4.2 Log ind.....	9
4.3 Opdatering af nøglefilsprogram – Javafri NemID	10
5. Sagsoversigt.....	16
6. Sagsbilledet samt gode råd til håndtering af en klagesag	18
6.1 Se beskeder og dokumenter	19
6.1.1 Klagen og bilag til klagen.....	19
6.1.2 Senere bemærkninger fra klager til sagen	20
6.2. Afgiv svar i en sag samt gode råd til håndtering af en klagesag	21
6.2.1 Gode råd til selskabets håndtering og besvarelse af en klagesag	21
6.2.2 Fortroligt materiale.....	27
6.2.3 Navn på dokumenter (bilag), der lægges på portalen	29
6.2.4 Billedkvalitet og dubletter	30
6.2.5 Upload af dokumenter (bilag) til portalen	31
6.2.6 Indsend en kort besked.....	32
6.3 Sagens historik.....	32
7. Ankenævnets kendelser gøres tilgængelige via selskabsprofilen på portalen – ikke ved forkyndelse eller postfremsendelse.....	33
8. Synlighed af afsluttede sager i selskabsprofilen	34
9. Bilag	34
9. 1. Bilag – Tilmelding af selskab til portalen.....	34
9. 2. Bilag – Tilmelding af medarbejder, der skal have adgang til en eller flere selskabsprofiler	36
10. Eksempel på udfyldte bilag	37
10. 1. Eksempel 1 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt.....	37
10. 2. Eksempel 2 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt.....	38
10. 3. Eksempel 3 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt.....	39
10. 4. Eksempel 4 – Tilmelding af medarbejder	40
10. 5. Eksempel 5 – Tilmelding af medarbejder	41

1. Indledning

Brugervejledningen indeholder – i afsnit 6.2.1 til afsnit 6.2.6 - ankenævnets gode råd til, hvordan selskabet mest hensigtsmæssigt håndterer og besvarer klagesager, herunder hvordan fortroligt materiale håndteres, hvordan selskabets besvarelser bør udformes, hvilke bilag der bør indsendes, og hvordan bilag bør navngives m.v. Jo mere konsekvent selskaberne følger disse råd, jo lettere vil sagsgangen forløbe for alle de implicerede parter.

Brugervejledningen beskriver endvidere funktionaliteten i portalen, hvor dokumenter kan udveksles mellem en part og ankenævnet, og hvor begge parter derved kan få online-adgang til samtlige dokumenter i en klagesag.

Selskabet kan via en web-browser logge på portalen, hvor selskabet kan få adgang til en eller flere selskabsprofiler, hvor alle selskabets sager som udgangspunkt ligger. Portalen kan tilgås via ankenævnets hjemmeside, ligesom der linkes til portalen fra de notifikationsmails, som en part modtager, når der oprettes en ny klagesag, eller når der er nye dokumenter i en verserende sag.

Notifikationsmailen henviser til ankenævnets sagsnummer med information om, at "der er aktivitet" på den pågældende sag. Selskabet skal herefter gå ind på portalen, hvor det nye materiale sammen med ankenævnets følgebrev/besked er tilgængeligt.

Når selskabet vil svare i en sag, sker det ved, at selskabet uploader dokumenterne på portalen. Dokumenterne er derved tilgængelige for ankenævnet. Ankenævnet gør herefter selskabets svar og bilag tilgængeligt for klageren, der bliver bedt om at kommentere på selskabets indlæg. På tilsvarende måde uploader en klager sine bemærkninger til en sag, som ankenævnet herefter giver selskabet mulighed for at kommentere.

I hver selskabsprofil har selskabet adgang til en sagsoversigt, hvor selskabet kan se sine aktive sager, herunder de sager, hvor der skal afgives svar. Oversigten angiver den konkrete svarfrist ud for hver enkelt sag. Det er også muligt at vælge at få vist en oversigt, som alene angiver de sager, hvor selskabet er bedt om at afgive svar.

Når en sag er afgjort af ankenævnet, lægges kendelsen på portalen, hvor den bliver tilgængelig for såvel klageren som selskabet - se mere herom nedenfor. Selskabet har tillige adgang til de klagesager, som er afsluttet inden for det seneste år. Det gælder såvel nævnsafgjorte sager som sekretariatsafsluttede sager.

For nogle selskaber kan det være relevant at have mere end en selskabsprofil hos ankenævnet. Det gælder eksempelvis, hvis selskabet sælger forsikringer under flere forskellige navne – eksempelvis Top Danmark og Danske Forsikring. I sådanne tilfælde skal selskabet – når det er på portalen – vælge mellem hvilken selskabsprofil der skal vises. Vælges "Top Danmark", vises de klager, der angår dette selskabsnavn. Vælges "Danske Forsikring", vises derimod de klager, der angår dette selskabsnavn. Se mere om selskabsprofiler under afsnit 2.1 nedenfor.

For at selskabet kan komme i gang med at benytte portalen, skal selskabet for hver selskabsprofil, der oprettes på portalen af ankenævnet;

- Oplyse én fælles mailadresse pr. selskabsprofil, som skal benyttes til kontakt mellem selskabet og Ankenævnet for Forsikring. Det er til denne mailadresse, at alle notifikationsmails sendes, når der er nyt i klagesager, som hører under den pågældende selskabsprofil. Det kan derfor være en god ide at oprette en mailadresse, som alene er forbeholdt notifikationsmails fra ankenævnet, som de medarbejdere - der har adgang til selskabsprofilen - kan tilgå, så de kan se, om der er nyt i en af deres sager.
- Indsende en liste over de medarbejdere, som skal kunne logge på den pågældende selskabsprofil herunder:
 - o Fulde navn

- Oplyse, hvis medarbejderen skal have adgang til mere end en selskabsprofil - se afsnit 2.1
- Oplyse om eventuelle begrænsninger i medarbejderens rettigheder - se afsnit 2.2
- NemID RID for medarbejderen - se afsnit 4
- Oplyse CVR-nr., som anvendes i forbindelse med NemID medarbejderlogin.

Har selskabet flere selskabsprofiler, skal selskabet udfylde et skema for hver selskabsprofil, og selskabet skal angive en mailadresse for hver enkelt selskabsprofil. To selskaber i samme koncern kan godt have samme mailadresse.

Portalen vil som udgangspunkt kun blive anvendt for klager, som er indgivet til Ankenævnet fra og med den 1/3 2018. Klager, der er modtaget før denne dato, vil som udgangspunkt blive behandlet efter den tidligere gældende procedure, det vil sige med fremsendelse af post, når selskabet skal kommentere på materiale modtaget fra klageren.

2. Hvem bør have adgang til portalen, og hvad skal de kunne se?

Det enkelte selskab afgør ud fra sin interne organisering af behandlingen af ankenævnets klagesager, hvilke medarbejdere der skal have adgang til selskabsprofilen.

Selskabet bør dog være opmærksom på, at persondatalovgivningen indebærer, at alene et begrænset antal af medarbejdere bør have adgang til selskabsprofilen.

Det er selskabet der har ansvaret for, at selskabet og selskabets medarbejdere overholder persondatalovgivningen. Selskabet bør derfor kun give et ganske begrænset antal medarbejdere adgang til selskabsprofilen, og adgangen bør kun gives til personer, som jævnligt/løbende håndterer klagesager fra ankenævnet. Om nødvendigt kan selskabet overveje at tilpasse sine interne arbejdsgange til det forhold, at materialet fremadrettet vil være tilgængeligt på selskabsprofilen på portalen.

Selskabet har ligeledes pligt til løbende at sikre, at medarbejdere, der ikke længere skal have adgang til selskabsprofilen, bliver slettet fra ankenævnets lister over medarbejdere med adgang til selskabsprofilen. Det kan eksempelvis være tilfældet, hvis en medarbejder får nye arbejdsopgaver i selskabet, eller hvis ansættelsesforholdet ophører.

Selskabet skal derfor løbende give ankenævnet besked, når en medarbejder ikke længere skal have adgang til selskabsprofilen, således at det løbende kan sikres, at kun medarbejdere – der har et klart arbejdsrelateret behov for at kunne se selskabets klagesager – har adgang til selskabsprofilen.

Selskabet skal endvidere give ankenævnet besked, når en ny medarbejder skal have adgang til selskabsprofilen.

Har en medarbejder behov for at trække på input fra en medarbejder, som ikke selv har adgang til selskabsprofilen, kan dette ske ved at downloade materiale fra selskabsprofilen.

2.1. Skal selskabet have en eller flere selskabsprofiler på portalen?

Udgangspunktet er, at de selskaber, der i dag er oprettet som selvstændige selskaber hos ankenævnet, hver især får en selskabsprofil på portalen. De medarbejdere, som selskabet giver adgang til selskabsprofilen, får som udgangspunkt adgang til at se alle selskabets sager.

Nogle få selskaber kan dog have behov for at begrænse adgangen til portalen yderligere. Det kan ske ved, at selskabet anmoder ankenævnet om at oprette flere selskabsprofiler på portalen. Der kan kun oprettes

flere selskabsprofiler for et selskab, hvis selskabet for hver enkelt selskabsprofil på let og sikker måde kan forhåndsdefinere, hvilke klagesager, der skal på den pågældende profil. Det er endvidere som udgangspunkt en forudsætning, at klagesager der angår samme CVR-nr., skal ligge på samme selskabsprofil, således at de tælles med i en og samme statistik for det pågældende selskab.

Som eksempel kan nævnes et selskab, der både har en skadesdel og en pensions-/livsdel, hvor medarbejderne kun skal have adgang til den ene del af sagerne. I sådanne tilfælde kan ankenævnet oprette 2 selskabsprofiler. Har selskabet behov for en sådan opdeling, skal dette fremgå af de skemaer, som selskabet indsender. Det vil sige, at **selskabet skal indsende to skemaer**; et skema for skadesforsikrings-selskabet, og de medarbejdere, der skal have adgang til skadesagerne, og et andet skema for livsforsikrings-selskabet og de medarbejdere, der skal have adgang til pensions-/livssagerne.

For andre selskaber kan det være relevant, at klagesager, som angår flere selskaber i samme koncern, knyttes sammen. Det sker ved at bede ankenævnet om at knytte to selskabsprofiler til hinanden. Eksempelvis, hvis et forsikrings-selskab sælger skadesforsikringer under to eller flere firmanavne, mens skadeshåndtering og behandlingen af klagesager foretages af de samme medarbejdere i selskabet, uanset hvilket firmanavn forsikringen er solgt i. Ønsker et selskab, at en medarbejder tilknyttes begge selskabsprofiler, skal selskabet bede ankenævnet om, **dels at de to selskabsprofiler knyttes sammen, dels anføre de pågældende medarbejdere på hvert af skemaerne for de to selskaber**.

Koncernen kan selv vælge, om man vil anvende samme mailadresse for de to tilknyttede selskaber, eller om man vil anvende to forskellige mailadresser, som notifikationsmail sendes til, når der oprettes en ny klagesag, eller når der er nyt i en verserende klagesag.

Et praktisk eksempel:

Topdanmark-koncernen har et skadesselskab (Topdanmark Skade) og et livselskab (Topdanmark Liv). Endvidere sælger Topdanmark skadesforsikringer under navnet Danske Forsikring.

Ankenævnet registrerer 3 aktive selskaber i sine sagssystemer: Topdanmark Skade, Danske Forsikring og Topdanmark Liv.

Disse 3 selskaber får hver deres selskabsprofil på portalen.

Denne opsætning sikrer, at livs- og pensionssagerne kun er tilgængelige for de medarbejdere i TopDanmark Liv, der behandler klagesager over dette ansvarsområde.

De 2 andre selskaber – Topdanmark Skade og Danske Forsikring – vil på portalen få hver deres selskabsprofil, men de to selskabsprofiler vil blive knyttet til hinanden.

Når to selskabsprofiler er knyttet til hinanden, kan koncernen vælge, at en eller flere medarbejdere skal kunne se begge selskabers selskabsprofiler og dermed begge selskabers klagesager. De udvalgte medarbejdere vil – via en drop-down-menu – kunne vælge, hvilket af de to selskaber, de vil se.

Selskabet vil fortsat kunne bestemme, at andre medarbejdere kun skal have adgang til én af selskabsprofilerne – enten Topdanmark Skade eller Danske Forsikring.

Med denne ordning sikres der en betydelig fleksibilitet i opsætningen af systemet.

Da det er ankenævnet, der giver selskabernes medarbejdere adgang til portalen, skal selskaberne meddele ankenævnet, dels hvilke selskaber, der skal tilknyttes hinanden på portalen, dels hvilke medarbejdere, der skal have hvilke rettigheder.

2.2. En medarbejders adgang på selskabsprofilen kan begrænses til visse forsikringstyper

Udgangspunktet er, at de medarbejdere – som selskabet giver adgang til selskabsprofilen – kan se alle selskabets klagesager på selskabsprofilen.

Benytter selskabet en særlig afdeling til at besvare klagesagerne, bør disse medarbejdere have adgang til at se alle sager på selskabsprofilen. Tilsvarende gælder for den eller de klageansvarlige medarbejdere, som findes i selskabet.

Nogle selskaber udpeger derudover nogle få fageksperter til at besvare klagesager på deres fagområde. Fagekspertene besvarer som regel klagesagerne i samarbejde med den/de klageansvarlige.

Det er muligt for selskabet at fastlægge i sine interne instrukser, at sådanne fageksperters kun må åbne/læse klagesager, som de har et arbejdsmæssigt ansvar for at håndtere.

Portalen er indrettet på en sådan måde, at det endvidere er muligt for selskabet at bede ankenævnet om, at en navngiven medarbejder (fagekspert) kun får adgang til visse bestemte sagstyper på selskabsprofilen.

Dette kan ske ned på forsikringstype – eksempelvis ejerskifteforsikringer og bygningsforsikringer. Det er også muligt, at give fageksperten adgang til alle tingsforsikringer, hvorimod fageksperten ikke har adgang til de forsikringstyper, som regelmæssigt indeholder eksempelvis lægelige oplysninger.

Selskabet skal være opmærksom på, at jo mere selskabet begrænser den enkelte medarbejders adgang til sager på selskabsprofilen, jo mindre fleksibel bliver opgavevaretagelsen, og jo oftere kan selskabet have behov for at skulle bede ankenævnet om at opdatere de rettigheder, som en konkret medarbejder har fået tildelt på selskabsprofilen.

Selskabet bør derfor ligeledes – når det fastlægger den enkelte medarbejders rettigheder på portalen – have for øje, at beskyttelsen af oplysningerne på selskabsprofilen tillige kan ske ved, at selskabet sikrer, at alene et ganske begrænset antal medarbejdere får adgang til selskabsprofilen.

Selskabet bør ligeledes være opmærksom på, at en opdeling i to selskabsprofiler (se eksemplet i afsnit 2.1 ovenfor) kan være en lettere måde, hvorpå man kan begrænse medarbejdernes adgang til forskellige forsikringstyper

Ankenævnet arbejder i dag med følgende forsikringstyper, som selskabet kan give medarbejderne rettigheder til at se:

- Ansvar
- Arbejdsløshedsforsikring
- Arbejdsmarkedspension
- Auto
- Byggeskade
- Bygning
- Både
- Ejerskifteforsikring
- Familie
- Firmapension
- Gruppelivsordning

- Husdyr
- Individuel pension
- Kritisk sygdom
- Rejse
- Retshjælp
- Sygdom
- Totalforsikring
- Ulykke

2.3. Selskabet kan anvende ekstern advokat til at besvare en klagesag på portalen

Selskaber kan – ligesom i dag – benytte ekstern advokat til at varetage en klagesag hos Ankenævnet.

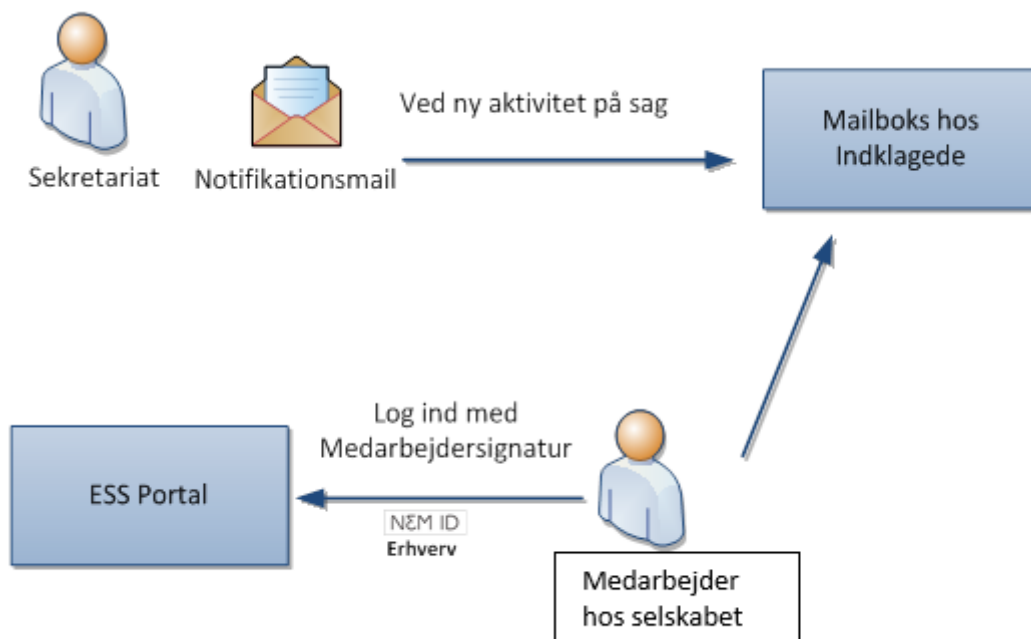
Ønsker selskabet at få tilknyttet en advokat på en ankesag, skal selskabet – når det modtager klageskema mv. via selskabsprofilen – give ankenævnet besked om advokatens firmanavn, navn og e-mail. Herefter vil advokaten få adgang til portalen via e-mail og password.

Ankenævnet vil herefter give advokaten fuld adgang til den konkrete klagesag på portalen.

Selskabet skal være opmærksom på, at selskabet herefter ikke vil have adgang til dokumenterne i den pågældende klagesag, idet ankenævnet kun kan/bør korrespondere med én – nemlig advokaten.

Selskabet vil fortsat kunne se sagen på selskabsprofilen, og selskabet vil ligeledes kunne se sagens status. Selskabet vil således kunne følge med i sagens fremdrift, men udvekslingen af dokumenter sker alene mellem ankenævnet og advokaten, og det er advokatens ansvar at inddrage selskabet i overvejelser omkring den pågældende klagesag. Det er ligeledes advokaten, der modtager ankenævnets kendelse, og som skal sørge for straks at viderebringe kendelsen til selskabet.

3. Notifikationsmail



Modtager ankenævnet en ny klagesag, kommer der nye indlæg fra klageren, rykker ankenævnet for svar i en sag eller lignende, afsender ankenævnet en notifikationsmail til selskabet, der henviser til ankenævnets sagsnummer med information om, at "der er aktivitet" på den pågældende sag.

Selskabet skal herefter gå ind på selskabsprofilen, hvor det nye materiale sammen med ankenævnets følgebrev/besked er tilgængeligt.

Notifikationsmailen sendes kun til den ene mailadresse, som selskabsprofilen er oprettet med.

Har en koncern flere selskabsprofiler på portalen, kan koncernen selv vælge, om man vil anvende forskellige mailadresser for hver af disse selskabsprofiler, eller om man kun vil anvende én og samme mailadresse for samtlige sine selskabsprofiler.

Det kan være en god ide at oprette en mailadresse, som alene er forbeholdt notifikationsmails fra ankenævnet. Denne mailadresse kan være tilgængelig for de medarbejdere der har adgang til selskabsprofilen, så disse medarbejdere let og hurtigt kan se, om der er nyt i en af deres sager.

Selskaberne bør etablere interne procedurer, som sikrer, at der tages hånd om notifikationsmails, hvis den medarbejder, der behandler en konkret ankenævns sag, er fraværende.

Selskabet skal derfor oplyse, hvilken/hvilke mailadresse(r), ankenævnet skal sende notifikationsmails til.

4. Log ind og forudgående registrering af medarbejdere hos ankenævnet

4.1 Forudgående registrering af medarbejdere hos ankenævnet

Før en af selskabets medarbejdere kan logge ind på portalen, skal medarbejderen registreres i portalen. Det gøres ved at selskabet giver ankenævnet oplysninger om:

- Medarbejderens fulde navn
- Medarbejderens RID-nummer. (Et RID-nummer (Ressource Identifikationsnummer) er en NemID medarbejdersignaturs unikke ID-nummer. RID-nummeret udgør en entydig identifikation af signaturholderen bag en medarbejdersignatur.)
- Medarbejderen skal have adgang til mere end en selskabsprofil – se afsnit 2.1
- Eventuelle begrænsninger i medarbejderens rettigheder – se afsnit 2.2
- CVR-nr. som anvendes ved NemID medarbejder login.

Bemærk at selskabet selv skal bestille medarbejdersignatur hos Nets til sine medarbejdere.

Medarbejderens RID findes via <https://www.medarbejdersignatur.dk/> hvor virksomhedens NemID administrator kan logge ind og bl.a. vedligeholde virksomhedens medarbejdere.

Ankenævnet skal orienteres, når en medarbejder ikke længere skal have adgang til selskabsprofilen.

Tilsvarende skal Ankenævnet have besked, når en ny medarbejder skal have adgang til selskabsprofilen, og beskeden skal indeholde ovenstående oplysninger.



Forside / NemID medarbejdersignatur / Selvbetjening / Administrér medarbejdere /

BESTIL MEDARBEJDETSIGNATUR

Selvbetjening
Opret medarbejdere
Statistik
► Administrér medarbejdere
Administrér bestillingen
Øvrige signaturer
Tilføj services
Fakturering
Søg certifikat
NemID indstillinger
Min medarbejdersignatur

Support

ADMINISTRÉR MEDARBEJDER: LECTOR TEST5

Felter markeret med * skal udfyldes

Oplysninger om medarbejderen

Navn: *
Lector Test5

NemID administrator:
Tue Vilhelm Sørensen ► [Overfør administrator rettigheder](#)

Mobilnummer:

E-mail-adresse: *
nt@lector.dk

Adresse: *
LECTOR ApS
Ordrupvej 101
2920
Charlottenlund

Vælg medarbejdergruppe* ⓘ

Vælg den medarbejdergruppe, medarbejderen hører til:
ESSPortal ▼ ► [Administrer medarbejdergrupper](#)

Medarbejder RID: ⓘ

Medarbejder RID:
77522049

Signaturdetaljer ⓘ

Nøglefil Certifikat udløber 11-01-2019 [Vis detaljer](#)

TILBAGE **TILFØJ NY MEDARBEJDETSIGNATUR** **GEM ÆNDRINGER**

4.2 Log ind

Det er muligt for selskabets medarbejdere at logge ind enten via medarbejder NemID med nøglekort eller med nøglefil.

Når medarbejderen ønsker at logge ind vil, man møde et af følgende log ind billeder.

Du bedes logge ind

Standard login NemID login

NemID login med fil

Vælg digital signatur og log ind på

Lector Test5 (cvr:10021618)

Du bedes logge ind

Standard login NemID login

NemID login med fil

NEM ID
www.nemid.nu

Bruger-id ?

Adgangskode ?

[Glemst adgangskode?](#)

Bruger medarbejderen nøglefil, og er nøglefilsprogrammet ikke opdateret, vil medarbejderen blive bedt om at opdatere sit nøglefilsprogram. I afsnit 4.2 kan man læse mere om proceduren ved opdatering af nøglefilsprogram til Javafri Nem-Id.

4.3 Opdatering af nøglefilsprogram – Javafri NemID

I forbindelse med Nets nye NemID login funktionalitet, hvor Java ikke længere er påkrævet, kan login med nøglefil ske fra flere browsere. I skrivende stund understøttes disse browsere:

- MS Internet Explorer 11
- Google Chrome
- Mozilla Firefox v50 (og højere).

Brugeren kan komme ud for, at første gang der skal logges ind i portalen med nøglefil, skal nogle trin først udføres:

- Trin 1: Hent nøglefilsprogram
- Trin 2: Tilføj/installer udvidelse til browseren
- Trin 3: Installer nøglefilsprogram
- Trin 4: Aktiver nøglefilsprogrammet (tilføjelsesprogram)
- Trin 5: Genstart browseren

Trinnene er alle beskrevet med skærbilleder i de følgende afsnit, hvor hele processen er udført i browseren Google Chrome. Trinnene kan se lidt anderledes ud i andre browsere.

Mere information omkring installationen kan desuden læses direkte hos Nets:

<https://www.nets.eu/dk-da/kundeservice/medarbejdersignatur/noeglefil/Pages/javafri-vejledning.aspx>

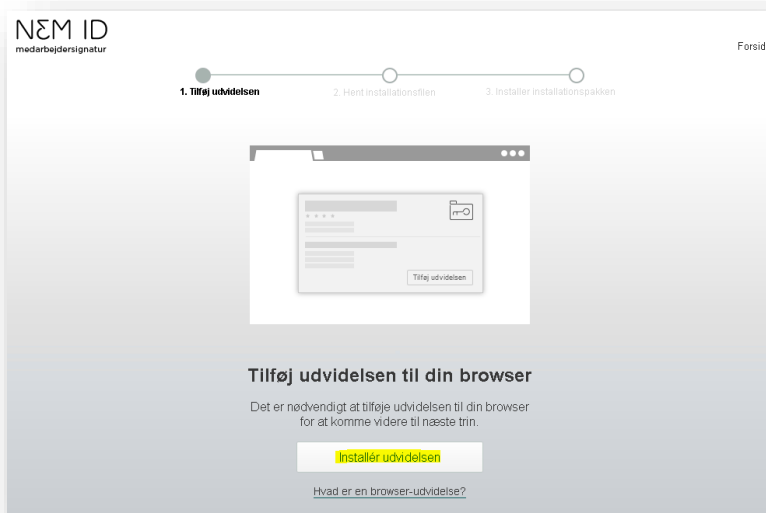
Trin 1: Hent nøglefilsprogram

Når ESS Portal tilgås, og der vælges "NemID login med fil", bliver brugeren mødt af følgende billede, hvor der skal trykkes "Hent NemID Nøglefilsprogram":

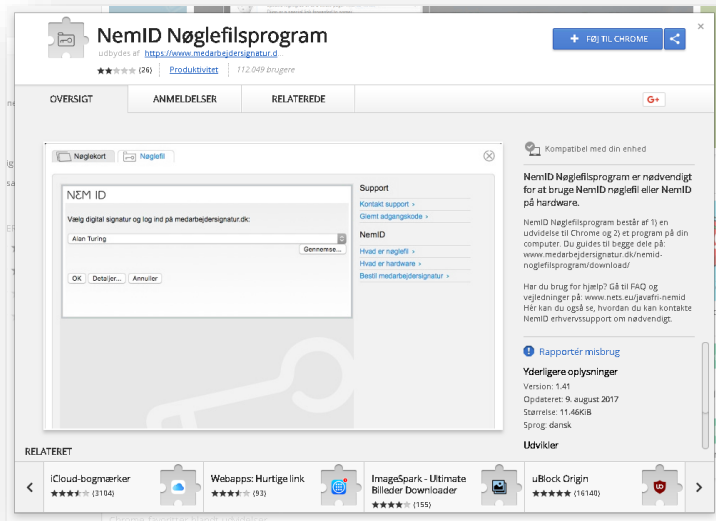


Trin 2: Tilføj/installer udvidelse til browseren

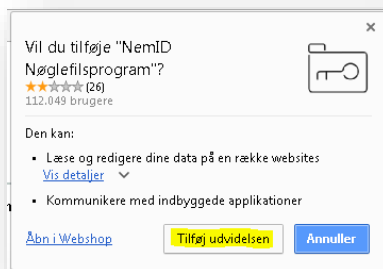
I næste trin skal brugeren tilføje udvidelsen vedrørende NemID til browseren. I nedenstående skærmbillede trykkes derfor "Installér udvidelse":



I næste skærmbillede trykkes blot "Føj til Chrome", jf. den blå knap herunder:

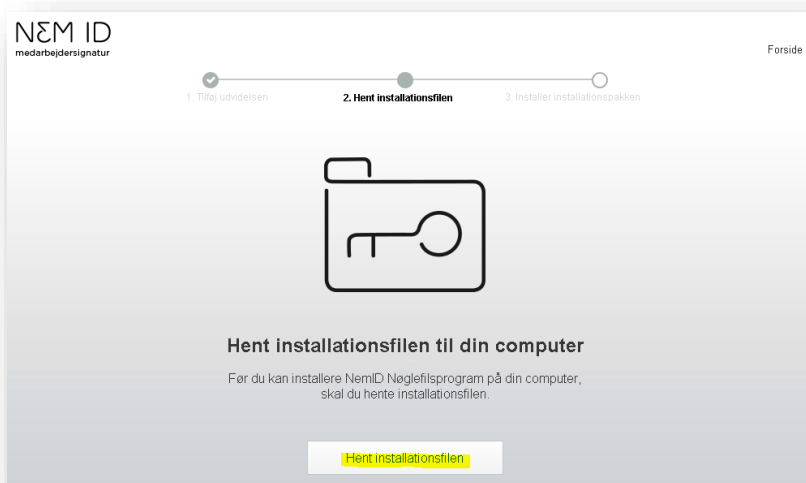


Bekræft endeligt tilføjelsen ved at vælge "Tilføj udvidelsen":



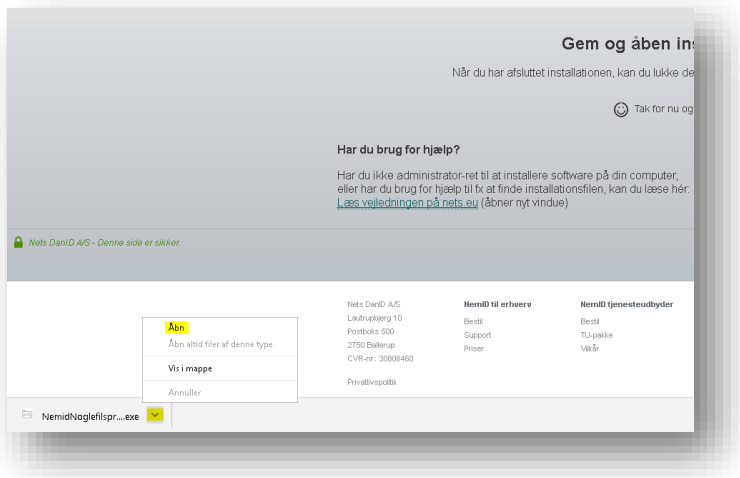
Trin 3: Installer nøglefilsprogram

I næste skærbillede trykkes "Hent installationsfilen" for at installere selve programmet til login:

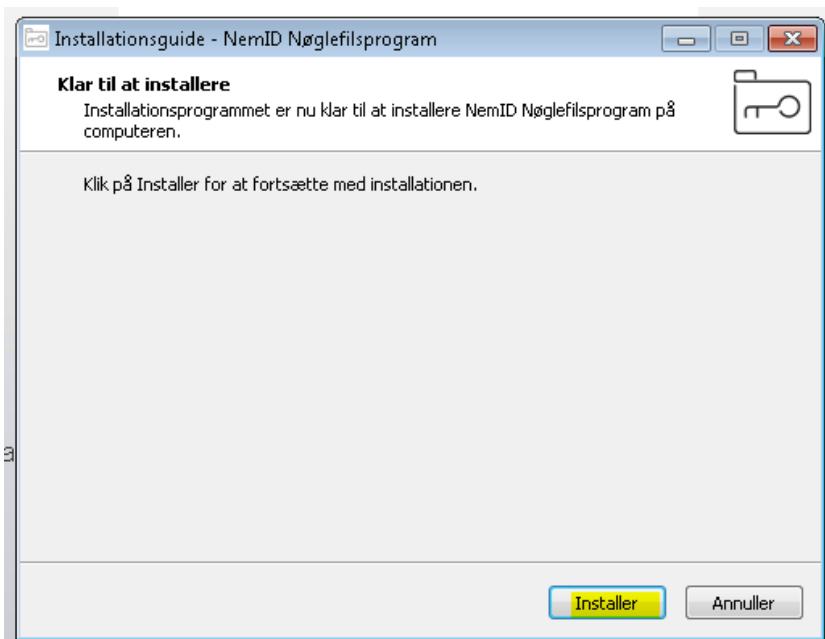


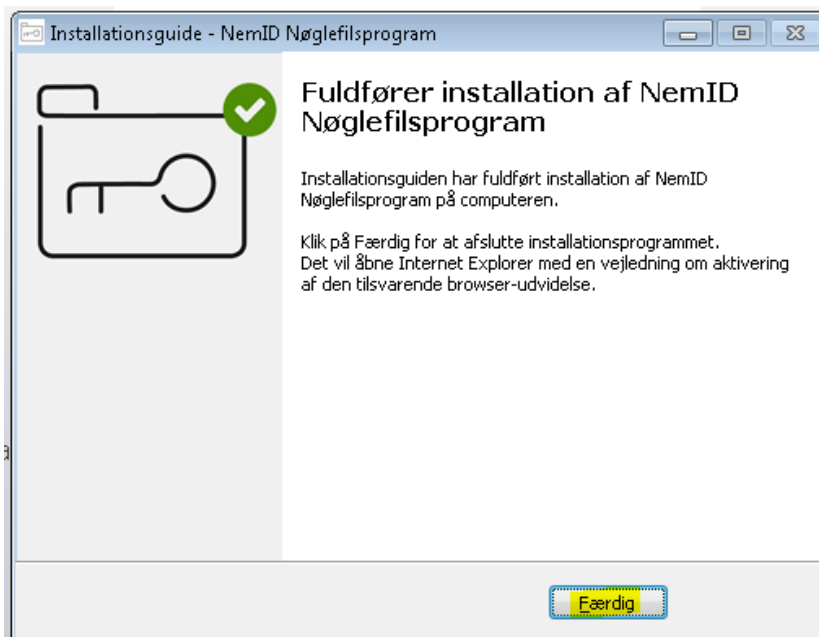
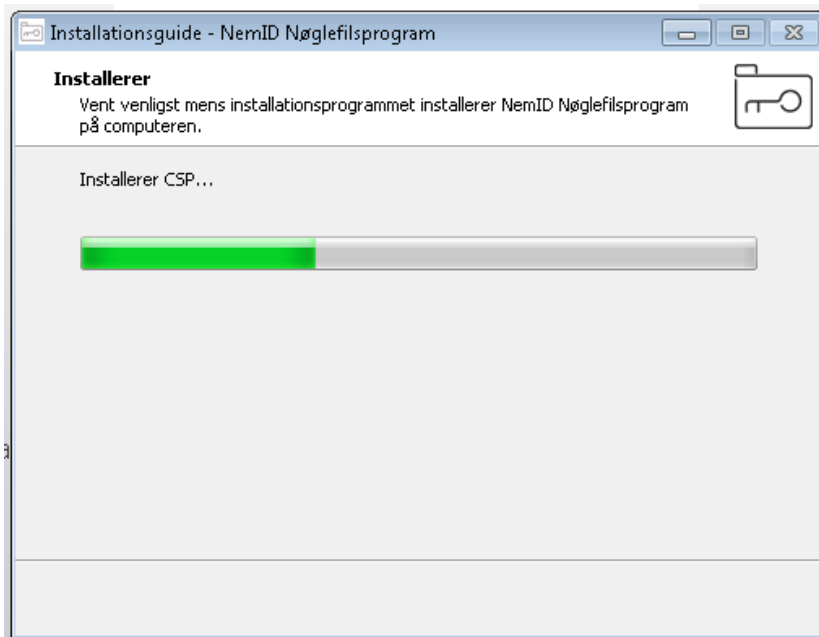
Efter tryk på ovenstående knap vil browseren downloade programmet.

Herunder ses det downloadede program i nedre venstre hjørne, hvor der vælges "Åbn":



Programmets installation startes og følgende trin følges, jf. gule markeringer:





Trin 4: Aktiver nøglefilsprogrammet (tilføjelsesprogram)

Efter endt installation skal det nye tilføjelsesprogram aktiveres. Dette sker ved at trykke "Aktiver" i bunden af browser-vinduet:

The screenshot shows the Nets website with a dark blue header. The main content area has a white background with the title "Skal du bruge Internet Explorer med din NemID nøglefil?". Below the title, there is a paragraph explaining that Internet Explorer opens this page after installing the NemID Nøglefil program on a Windows PC. It then states that to use Internet Explorer as a browser with the NemID nøglefil, the user must activate the "NemID Nøglefilprogram" as an add-on in Internet Explorer. A step-by-step instruction follows: "1. Aktivér tilføjelsesprogrammet NemID Nøglefilprogram i Internet Explorer 11". A bullet point says: "Tryk på knappen Aktivér (Enable), når du ser denne besked nederst på siden:". Below this is a screenshot of a notification box from Nets DanID that says "Tilføjelsesprogrammet 'NemID Nøglefilprogram' fra 'Nets DanID' er klar til brug." with "Aktivér" and "Aktivér ikke" buttons. A blue arrow points to the "Aktivér" button. Below the screenshot, it says: "Hvis du ikke ser en besked med knappen Aktivér (Enable) nederst på siden nu, kan du i stedet følge denne vejledning: [Aktivér tilføjelsesprogrammet NemID Nøglefilprogram som udvidelse i Internet Explorer >](#)". The second instruction is "2. Luk og genstart Internet Explorer, før du bruger din NemID nøglefil". At the bottom of the page, there is a search bar labeled "Søg i NemID support...".

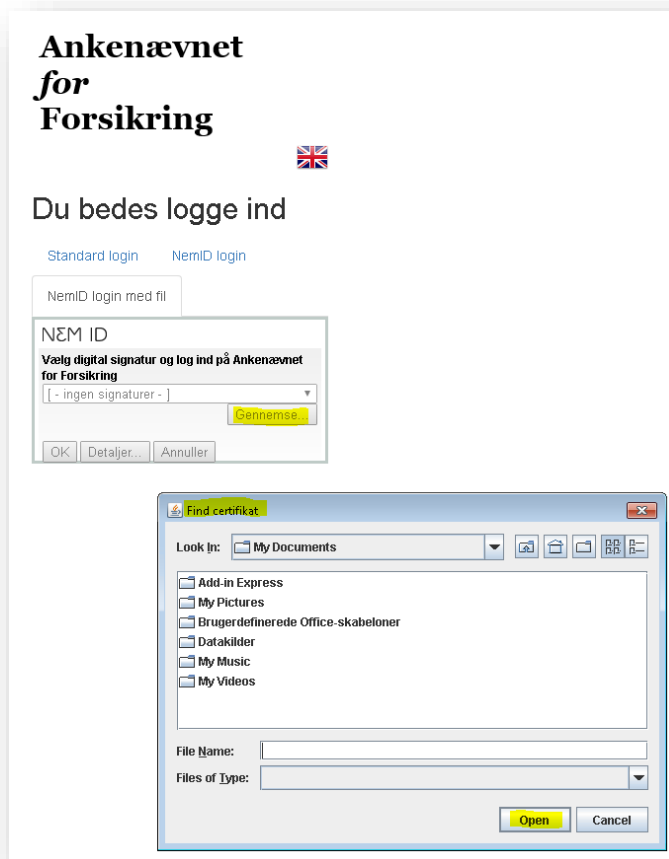
Trin 5: Genstart browseren

Programmet til login med NemID nøglefil er nu foretaget, og browseren skal blot genstartes.

Efter genstart, og indtastning af adressen til ESS Portal, møder brugeren følgende skærbillede, når de vælger "NemID login med fil":

The screenshot shows the login page for "Ankenævnet for Forsikring". The page has a white background with the company logo and a UK flag. The main heading is "Du bedes logge ind". Below this, there are two links: "Standard login" and "NemID login". Under "NemID login", there is a section titled "NEM ID" with the instruction "Vælg digital signatur og log ind på Ankenævnet for Forsikring". There is a dropdown menu showing "[- ingen signaturer -]" and a "Gennemse..." button. At the bottom, there are three buttons: "OK", "Detaljer...", and "Annuller".

Brugeren trykker blot "Gennemse" og navigere til - samt udpeger - deres nøglefil:



Herefter angives koden til nøglefilen, og login foretages.

5. Sagsoversigt

Portalen indeholder som udgangspunkt kun klager, som er indgivet til ankenævnet fra og med den 1/3 2018. Klager, der er modtaget før denne dato, vil som udgangspunkt blive behandlet efter den tidligere gældende procedure, det vil sige med fremsendelse af post, når selskabet skal kommentere på materiale modtaget fra klageren.

Sagsoversigten viser KUN sager for den selskabsprofil, der er valgt.

For selskaber, der kun har en selskabsprofil, vil sagsoversigten derfor vise en komplet liste over verserende ankenævnsager, der er modtaget fra og med den 1/3 2018.

For koncerner, der har to eller flere selskabsprofiler på portalen, vil sagsoversigten kun vise et udsnit af de verserende sager, idet sagsoversigten kun viser de sager, som den valgte selskabsprofil angår. Det er derfor vigtigt, at medarbejderne skifter mellem de forskellige selskabsprofiler, så de kan få et fuldt overblik over de verserende sager - herunder hvilke sager medarbejderen skal afgive svar i.

Har medarbejderen adgang til mere end en selskabsprofil, vælges den ønskede selskabsprofil ved at klikke i pilen ud for "Selskabsprofil".


Selskabsprofil **Undersøge ForsikringsSelskab (Undersøge ForsikringsSelskab)**
Test Selskab (Test Selskab A/S)

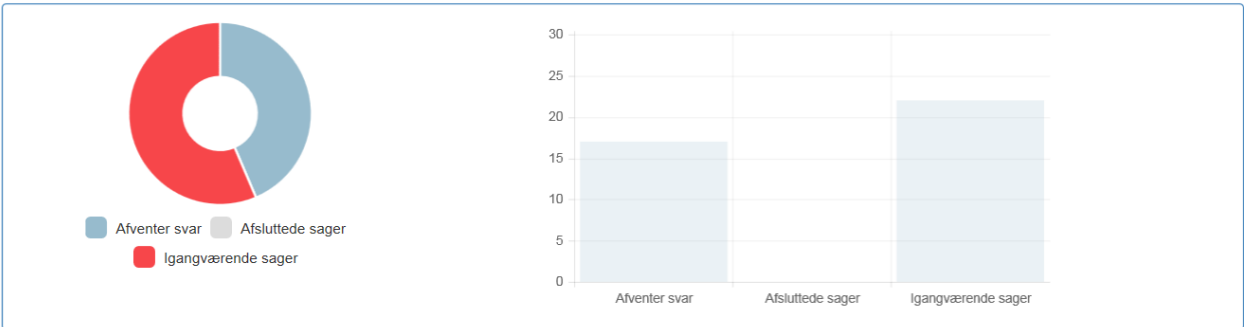
Sagsoversigt

Har medarbejderen kun adgang til visse typer af forsikringer (se afsnit 2.2), er det alene disse sager medarbejderen kan se under den valgte selskabsprofil.

Øverst i billedet nedenfor ses en samlet oversigt over aktuelle sager for den valgte selskabsprofil, mens der i oversigten nedenunder ses de aktuelle sager, som pt. afventer svar.

De blanke "kasser" under overskrifterne er felter som kan benyttes til tekstøgning

Sagsoversigt  Undersøge ForsikringsSelskab, Selskabsbruger 1 Hansen ▾



Selskabsprofil **Undersøge ForsikringsSelskab (Undersøge ForsikringsSelskab)** ▾

Sagsoversigt Afventer svar ▾

Sags nr.	Sagens status	Klager	Portalfrikt	Oprettelses dato	Afsluttet dato
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
91468	Sagen er i høring hos selskabet	Lisbeth Nielsen	08-12-2017	20-11-2017	
91447	Klagen er modtaget - vi venter på yderligere oplysninger	Fornavn Efternavn	15-12-2017	17-10-2017	

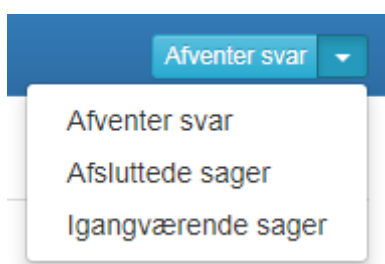
Selskabet kan via feltet "Sagens status" i sagsoversigten få et hurtigt og godt overblik over, hvor langt i processen den enkelte sag i nået. Selskabet vil derfor hele tiden kunne følge med i sagernes gang i ankenævnet. Feltet "sagens status" vil kunne have følgende ordlyd, som afspejler sagens gang i nævnsbehandlingen:

- Klagen er modtaget – vi venter på yderligere oplysninger
- Sagen er i høring hos selskabet
- Sagen er i høring hos klageren
- Sagen er i bero, afventer oplysninger eller forligsdrøftelser
- Sagen behandles af en af vores jurister
- Sagen er i høring på grund af nye oplysninger i sagen
- Sagen er klar til drøftelse på nævnsmøde
- Nævnet har afgjort sagen

- Sagen er afsluttet – afvist, forligt eller trukket tilbage
- Sagen er afgjort – men anfægtet af selskabet
- Sagen er afsluttet – vi har modtaget ny post

Overbliksbilledet giver også selskabet mulighed for at få et hurtigt overblik over selskabets konkrete svarfrister i de enkelte sager – se feltet "Portalfrist". Svarfristen forsvinder/ændres, når ankenævnet har gennemset/behandlet det materiale, som en part har uploadet, eller den besked, som en part har indsendt til ankenævnet.

Det er endvidere muligt at skifte visning og dermed begrænse antallet af sager, som vises i oversigten ved at vælge en af følgende 3 visninger:



Sager, der afventer svar fra selskabet ses i listen "Afventer svar".

Svarfristen fremgår af sagsoversigten under "Portalfrist".

Sags nr.	Sagens status	Klager	Portalfrist	Oprettelses dato	Afsluttet dato
91468	Sagen er i høring hos selskabet	Lisbeth Nielsen	08-12-2017	20-11-2017	

Sagens status og en eventuel svarfrist ændres/forsvinder først, når ankenævnet har gennemset/behandlet det svar, som selskabet har indsendt til ankenævnet.

Ved klik på en sag, vil det være muligt at se detaljer om den enkelte sag.

Bemærk, at når ankenævnet har modtaget en ny klage over selskabet, vil klagesagen ofte fremgå af sagsoversigten, og selskabet vil under fanen "Dokumenter" kunne se klagen og andre dokumenter, som ankenævnet har modtaget fra klageren. Ankenævnet har endnu ikke gennemgået klagen og afgjort, om sagen kan behandles af ankenævnet. Selskabet behøver derfor ikke at besvare klagen på dette tidspunkt

Når ankenævnet har gennemgået klagen og vurderet at der skal indhentes en udtalelse fra selskabet, vil ankenævnet fremsende en besked via portalen eller uploade et dokument på portalen, som beder selskabet om at besvare klagen. Se mere herom under afsnit 6.1 og 6.2.

6. Sagsbilledet samt gode råd til håndtering af en klagesag

Når en sag åbnes, vil selskabet kunne se nedenstående om sagen.

Sagsoversigt - NB. Sager er kun synlige indtil 1 år efter sagen er afsluttet Advokat [redacted]

Sagsnr.: 90811 Tilbage til sagsoversigten

Oversigt | Sagsdata | Dokumenter | Beskeder | Historik

Sagens status Sagen er i høring på grund af nye oplysninger i sagen

Fristdato 30. august 2017

Oprettelses dato 14. juni 2017

Klagens art 03 Auto

Afsluttet dato

Afgørelse

Klager: [redacted]

Selskab: [redacted]

Advokat Klager: Advokat Test Advokat

Sagens
stamoplysninger

Upload nye dokumenter

[Download dokumentoversigt](#) [Download alle dokumenter](#)

Alternativ dokumenttitel	Oprindeligt filnavn	Delt d.	Oprettet af
	1a-form2-klager	16. august 2017	AFF
	Bilag 2 til klage af 14 06 2017	14. juni 2017	AFF
	Bilag 1 til klage af 14 06 2017	14. juni 2017	AFF
	Kopi af webskema	14. juni 2017	AFF

Besked

[Empty text box]

[Gem](#) [Annuller](#)

Besked	Oprettet d.	Oprettet af
Der er lagt nye dokumenter på sagen eller sagens status har ændret sig.	16. august 2017	AFF

Oversigt over
Dokumenter samt
mulighed for at
uploade nye
dokumenter

Oversigt over
beskeder på sagen
samt mulighed for
at tilføje nye
beskeder

Selskabet kan vælge at begrænse visningen til et af følgende emner:

- Sagsdata
- Sagens dokumenter – se mere herom under afsnit 6.1 og 6.2.
- Korte beskeder i sagen – se mere herom under afsnit 6.2.6.
- Sagens historik – se mere herom under afsnit 6.3

6.1 Se beskeder og dokumenter

6.1.1 Klagen og bilag til klagen

Når ankenævnet har modtaget en ny klage over selskabet, vil klagesagen fremgå af sagsoversigten, og selskabet vil under fanen "Dokumenter" kunne se klagen og andre dokumenter, som ankenævnet har modtaget fra klageren. Ankenævnet vil nu gennemgå klagen og afgøre, om sagen kan behandles af ankenævnet.

Mener ankenævnet, at klagen skal behandles, vil ankenævnet fremsende en besked via portalen eller uploade et dokument på selskabsprofilen, som beder selskabet om at besvare klagen.

En sådan anmodning vil som udgangspunkt fremgå under fanen "Beskeder". Alternativt kan der være uploadet et dokument under fanen "Dokumenter", som indeholder brevet fra ankenævnet.

Sagens status i selskabsprofilen vil være "*Sagen er i høring hos selskabet*", og der vil være angivet en svarfrist i feltet "*Portalfrist*". Det er vigtigt, at selskabet svarer inden for svarfristen. Er dette undtagelsesvist ikke muligt, skal selskabet – for at undgå at ankenævnet bruger unødige ressourcer på at rykke for svar – sende en besked til ankenævnet, hvori selskabet anmoder om at få forlænget svarfristen.

Klagen og klagers bilag kan selskabet finde under fanen "Dokumenter".

6.1.2 Senere bemærkninger fra klager til sagen

Når ankenævnet senere i høringsprocessen fremsender klagerens svar og eventuelle nye bilag fra klageren i en sag, kan selskabet finde disse dokumenter under fanen "Dokumenter".

Ankenævnets høringsbrev (og eventuelle rykkere på svar) vil som udgangspunkt kunne læses under fanen "Beskeder". I nogle tilfælde kan breve fra ankenævnet være uploadet som et egentlig dokument under fanen "Dokumenter".

Selskabet skal derfor – når der er nyt i en sag – altid se efter såvel nye beskeder som nye dokumenter.

Sagens status i selskabsprofilen vil være "*Sagen er i høring hos selskabet*", og der vil være angivet en svarfrist i feltet "*Portalfrist*". Det er vigtigt, at selskabet svarer inden for svarfristen. Er dette undtagelsesvist ikke muligt skal selskabet – for at undgå at ankenævnet bruger unødige ressourcer på at rykke for svar – sende en besked til ankenævnet, hvori selskabet anmoder om at få forlænget svarfristen.

Selskabet kan åbne dokumenterne ved at klikke på det enkelte dokument, som vises i oversigten, eller som vises under fanen "Dokumenter".

Der er tillige mulighed for at klikke på knappen "Download alle dokumenter", som giver mulighed for at gemme alle dokumenter som en zip fil** på en computer i selskabet.

** En ZIP-fil er en samling dokumenter, programmer eller andre filer som er formindsket i størrelse og samlet i en enkelt komprimeret fil, også kaldet et arkiv. Zip-filen kan pakkes ud, så de enkelte dokumenter i arkivet kan tilgås.

Alternativ dokumenttitel	Oprindeligt filnavn	Delt d.	Oprettet af
	90.811 Klagers indlæg af 16 08 17	16. august 2017	Advokat
	Test	16. august 2017	AFF
	Kommentar 14-06-2017	14. juni 2017	AFF
	Kommentar 14-06-2017	14. juni 2017	AFF
	Bilag 7 modt. fra klager	14. juni 2017	AFF

"Alternativ dokumenttitel" betyder, at et dokument er navngivet af ankenævnet.

6.2. Afgiv svar i en sag samt gode råd til håndtering af en klagesag

Når selskabet skal afgive sine bemærkninger til klagen eller et senere indlæg fra klageren, skal selskabet uploade sit svar til ankenævnet.

Afsnit 6.2.1 indeholder ankenævnets generelle gode råd til, hvordan selskabet håndterer og besvarer en klagesag.

Ud over selskabets svar skal selskabet tillige uploade relevante bilag til ankenævnet. Se mere under afsnit 6.2.2 om, hvordan selskabet skal behandle fortroligt materiale. I afsnit 6.2.3 kan I læse om navngivning af sådanne bilag, og i afsnit 6.2.4 kan I læse om billedkvalitet og om, hvornår ankenævnet gerne vil have, at I også lægger dokumenter på portalen, som klageren allerede har lagt på portalen. Se nedenfor i afsnit 6.2.5 om upload af dokumenter. For at kunne uploade dokumenter skal man først trykke på fanen "Dokumenter".

Når selskabet har uploadet sit svar samt alle relevante dokumenter på portalen, anbefaler vi, at selskabet sender os en kort besked (se afsnit 6.2.6) om, at selskabet nu har afgivet sit svar. På den måde ved vi, at selskabet er færdig med at uploade dokumenter til os.

Den korte besked, kan eksempelvis lyde således: "Vi har nu afgivet vores svar i sagen. Svaret bedes sendt til klageren".

Har selskabet læst klagerens seneste indlæg, og vurderer selskabet, at der ikke er behov for at komme med kommentarer til klagerens indlæg, anbefaler vi, at selskabet alene sender os en kort besked herom (se afsnit 6.2.6). Et svar kan eksempelvis lyde således: "Selskabet har ikke yderligere kommentarer til sagen, som nu kan videregives til en af jeres jurister".

Husk, at jo længere tid selskabet og klageren bliver ved med at kommentere på hinandens svar, jo længere tid går der, før sagen kan blive afgjort.

6.2.1 Gode råd til selskabets håndtering og besvarelse af en klagesag

Har klageren ikke klaget til selskabet forud for, at klageren indsender sin klage til ankenævnet, kan ankenævnet efter omstændighederne afvise at behandle klagesagen. Af hensyn til en smidig og hensigtsmæssig tilrettelæggelse af sagsprocessen (herunder for at undgå at der kan opstå utilsigtet forældelse af klagerens krav) vælger ankenævnet dog som oftest at fremsende klagesagen til selskabet – det vil sige at ankenævnet er tilbageholdende med at afvise en klage med den begrundelse, at der ikke forud herfor er klaget til selskabet. Konstaterer selskabet – når det modtager den første henvendelse fra ankenævnet i en ny klagesag – at klageren ikke har klaget til selskabet, bør selskabet som altovervejende hovedregel meddele dette til ankenævnet samtidig med, at selskabet anmoder om, at sagen sættes i bero i en passende periode (som regel 6 uger), således at selskabet får mulighed for at realitetsbehandle sagen på ny, inden ankenævnets klageprocedure igangsættes formelt. Medfører selskabets sagsbehandling, at sagen kan forliges, vil ankenævnet lukke klagen efter at have modtaget bekræftelse fra klageren om, at sagen er løst. Vil selskabet derimod fastholde sin afgørelse, skal selskabet – samtidig med at dette meddeles til ankenævnet – indsende sin materielle redegørelse for sagen – se mere herom i dette afsnit under overskriften "Selskabets første svar til Ankenævnet".

Finder selskabet, at selskabet helt eller delvist kan imødekomme klagen, bedes dette ske så tidligt som muligt i klageprocessen, og det bør klart fremgå af selskabets svar, hvilke dele af klagen selskabet kan imødekomme, og på hvilken måde kravet imødekommes. Selskabet skal herefter forholde sig til de dele af klagen, der fortsat udestår.

Anfører klageren eller konstaterer selskabet af egen drift, at sagen ikke er tilstrækkeligt godt oplyst, bør selskabet tage stilling til, om det ønsker at iværksætte en yderligere sagsoplysning – eksempelvis genbesigtige ved taksator, indhente en sagkyndig vurdering, indhente yderligere oplysninger til brug for fastsættelsen af en erstatning, indhente vejledende udtalelse fra Arbejdsskadestyrelsen eller lignende. Iværksætter selskabet sådanne skridt, skal selskabet meddele dette til ankenævnet og angive, i hvilken periode der er behov for, at sagen sættes i bero.

Tilsvarende gælder, hvis der er behov for at afvente en politimæssig undersøgelse, herunder en mulig strafferetlige forfølgelse.

I nogle sager ønsker klageren eller klagerens advokat, at nævnets sekretariat – allerede ved modtagelsen af klagen – afviser at behandle sagen efter vedtægternes § 4, idet klageren ønsker, at der foretages syn og skøn ved domstolene. Selskabet skal forholde sig til et sådan ønske.

Hvis selskabet ikke er enig i, at sagen afvises i medfør af § 4, bør selskabet være opmærksom på, at der kan være gode grunde til at få sagen belyst bedre. Ankenævnet vil derfor som regel meddele klageren, at der er mulighed for, at klageren og selskabet i fællesskab eller at klageren ensidigt indhenter supplerende sagkyndige erklæringer, som er nødvendige for at bevise/underbygge klagerens krav. Ankenævnet vil endvidere oplyse om, at rimelige og nødvendige omkostninger til sådanne sagkyndige erklæringer vil kunne kræves dækket af selskabet, hvis klageren får (helt eller delvist) medhold i sin klage. Af hensyn til en hensigtsmæssig sagsoplysning bør selskabet derfor – når klageren ønsker at indhente sagkyndige erklæringer – indgå i en konstruktiv dialog med klageren herom, således at det om muligt undgås, at sagen ender med, at begge parter indhenter egne sagkyndige erklæringer, som får karakter af "battle of experts".

Selskabets besvarelser skal være korte, præcise og fyldestgørende.

Alle klagerens klagepunkter skal besvares og belyses af selskabet.

Selskabet skal nøje forholde sig til, hvilke påstande det nedlægger, og hvilke anbringender selskabet fremfører til støtte herfor. Selskabet bør så vidt muligt skære sagen retligt til, og selskabet bør derfor ikke fremkomme med mindre egnede anbringender, som der ikke er tilstrækkeligt faktisk belæg for.

Selskabet bør være opmærksom på, at nævnet ikke af egen drift påser, om klagerens krav måtte være forældet, idet der kan være gode grunde til, at et selskab ikke ønsker at gøre forældelse gældende. Ønsker selskabet, at ankenævnet tager stilling til forældelse, skal dette således gøres gældende som et anbringende.

Selskabets besvarelser bør i videst muligt omfang indeholde generiske betegnelser som erstatning for personnavne, stednavne, egennavne og andre personhenførbare oplysninger, idet det vil gøre det lettere for nævnet at citere direkte fra selskabets besvarelser. Det er dog vigtigt, at anonymiseringen ikke går ud over læsbarhed og forståelse.

Første gang en person, et sted, en fast ejendom eller bil optræder i selskabets svar, bør selskabet således angive dette fuldt ud efterfulgt af en firkantet klamme, som viser, hvilken generisk betegnelse selskabet efterfølgende vil benytte for den pågældende person/sted/hus/bil.

Eksempel: Peter Petersen [Klageren/forsikringstager/kunde eller lignende generisk betegnelse], Søren Petersen [barn 1], Ole Olesen [modpart], Byvej 1 [klagerens bopæl], Stortorvet [uheldsstedet], Audi A4, årgang 2011, nummerplade AA 11.111 [klagerens bil/bil 1 eller lignende generisk betegnelse.]

Som eksempel på andre generiske betegnelse, der kan anvendes efterfølgende, kan nævnes [ægtefælle], [samlever], [nabo], [kollega], [taksator 1], [taksator 2], [Sagkyndig], [klagerens byggesagkyndig], [selskabets byggesagkyndig], [klagerens tømrer], [håndværker], [klagerens ingeniør], [sagsbehandler], [skadebehandler], [kunderådgiver] [klagerens praktiserende læge], [læge2], [speciallæge1], [betjent 1], [bank], [forsikringsmægler], [tidligere forsikringselskab], [tyv], [voldsmand], mv.

Adresser og steder kan efterfølgende omtales som [klagerens arbejdsplads], [arbejdsplads], [kommune 1], [adresse 2], [gade1], [vej 1], [kryds], [skov], [kirke], [butik], [hospital1], [privathospital], [by 1], [land 1], [feriedestination] osv.

Også både, hunde, heste og andre dyr bør efter selskabets første omtale i svaret benævnes generisk og ikke ved navn.

Policenumre, kontonumre, telefonnumre, nummerplader mv. bør ligeledes kun angives fuldt ud første gang, selskabet omtaler dem. Efterfølgende bør de anonymiseres, således at alene de sidste to (eventuelt tre) cifre gengives, når selskabet efterfølgende omtaler en konto eller lignende.

Fødselsdage, personnumre mv bør også kun optræde en gang i selskabets besvarelse. Og kun hvis det er nødvendigt for sagens udfald. Disse oplysninger kan efterfølgende omtales generisk med eksempelvis fødselsdag, cpr.nr eller lignende.

Selskabet bør så tidligt som muligt i processen lægge alle relevante dokumenter (bilag) på portalen, således at klageren så tidligt som muligt kan se, at dokumenterne allerede ligger på portalen, og således at klageren ikke behøver at lægge et større antal dokumenter på portalen. Dette kan dog undlades, hvis selskabet forventer at kunne imødekomme klagerens krav og således forlige sagen.

Kan selskabet se, at klagerens dokument ikke er egnet til at blive behandlet elektronisk – eksempelvis fordi der er tale om et foto af et dokument – vil ankenævnet meget gerne have, at selskabet lægger dokumentet på portalen i form af en word-fil, pdf-fil eller lignende fil, som nævnet kan arbejde videre med elektronisk. Der henvises til afsnit 6.2.4 om billedkvalitet og dubletter.

Kan selskabet ikke nå at besvare nævnets henvendelse inden for den fastsatte frist, bør selskabet – inden fristens udløb – anmode om udsættelse. Selskabet bør oplyse om årsagen til fristforlængelsen, og hvornår nævnet kan forvente at modtage svaret. Herved undgår nævnet at skulle bruge unødige ressourcer på at rykke selskabet for svar.

Af hensyn til sagsbehandlingstiden bør selskabet kun kommentere klagerens efterfølgende indlæg, hvis det har betydning for forståelsen af sagen, herunder hvis klagerens indlæg indeholder spørgsmål, opfordringer eller nye væsentlige bemærkninger. Finder selskabet, at der ikke er behov for at kommentere klagerens seneste indlæg, bør selskabet hurtigst muligt sende kort besked (se afsnit 6.2.6) til nævnet om, at det ikke har flere kommentarer til sagen.

Selskabets første svar til Ankenævnet

Selskabets første svar bør omfatte alle de forhold, der klages over, og bør – om muligt – udformes så fyldestgørende, at yderligere korrespondance i sagen kan undgås eller minimeres mest muligt. Svaret bør være kortfattet og præcist formuleret. Selskabet bør undgå at citere lange passager af sine forsikringsbetingelser samt af lægeerklæringer, tekniske rapporter m.v., idet selskabet skal indsende disse i sin helhed til ankenævnet, hvorfor der som oftest kan henvises til de relevante bilag. Helt centrale pointer i en erklæring eller udtalelse kan dog citeres.

Indledningsvis bør der være en kort indledning, der klart beskriver, hvad der aktuelt er tvist om, og hvad der ikke længere er tvist om.

Eksempel: "Forsikringstageren har tegnet familieforsikring med vilkår nr. xxx i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med den erstatning, vi har udbetalt efter et tyveri, som fandt sted på klagerens bopæl den 5. maj 2015. Selskabet har i overensstemmelse med reglerne om simpelt tyveri udbetalt 9.500 kr. i erstatning for diverse indbogenstande, men har afvist at yde erstatning for 15.000 kr. i stjålne kontanter. Tvisten vedrører alene den afviste erstatning for pengene."

Sagsfremstillingen bør være neutral og præcis og bør indeholde de for afgørelsen af sagen relevante faktiske omstændigheder. Sagsfremstillingen kan udformes i en stil, som den der kræves i borgerlige sager ved domstolene. Henvisninger til bilag bør angives med forklaring og dato. F.eks. "*Klagerens mail af [dato]*". Eventuelle citater fra bilag skal være i overensstemmelse med det oprindelige dokument. Undgå lange citater. Henvis i stedet til de relevante bilag.

Eksempel: "Forsikringstageren henvendte sig telefonisk til selskabet den 6. maj 2015 og oplyste, at der havde været indbrud i huset, og at familien bl.a. havde fået stjålet 15.000 kr. i kontanter, som skulle bruges til en rejse. Vi sendte straks en skadeanmeldelse, som vi modtog den 21. juni, og den 26. juni foretog vores taksator besigtigelse. Her viste det sig, at gerningsmanden var kommet ind i huset via et vindue på 1. sal. Der var små mærker efter en skruetrækker på kanten af vinduesrammen. Forsikringstageren oplyste, at vinduet havde været lukket med et sikringsbeslag. Vores taksator tog forbehold over for forsikringstageren for dækning af pengene, og på det foreliggende grundlag afviste selskabet dækningen"

Da kendelserne offentliggøres i anonymiseret form, bør selskabets svar udformes på en sådan måde, at det bliver så nemt som muligt for nævnet at citere direkte fra selskabets svar. Selskabet bør således anvende en fyldestgørende beskrivelse første gang en person, sted, bil, konto eller lignende omtales. Efterfølgende bør selskabet – som beskrevet ovenfor – udelukkende anvende en passende generiske betegnelse i svaret.

I begrundelsen for afgørelsen bør selskabet henvises til relevante bestemmelser i forsikringsbetingelserne, lovbestemmelser, relevant praksis mv. Vær så præcis som muligt, når der henvises. Det er unødvendigt at

citere større afsnit af eksempelvis forsikringsbetingelserne, da nævnet i kendelsen citerer relevante uddrag af forsikringsbetingelserne umiddelbart før nævnsudtalelsen. Er der flere begrundelser for et resultat – f.eks. dækningsundtagelser i betingelserne, grov uagtsomhed og forældelse – bør alle begrundelserne som udgangspunkt anføres. Selskabet bør redegøre fyldestgørende for, hvorfor der eksempelvis foreligger grov uagtsomhed eller forældelse. Selskabet skal være opmærksom på, hvornår selskabet har bevisbyrden, og selskabet skal fremkomme med sådanne faktuelle oplysninger, at selskabet kan løfte sin bevisbyrde.

Eksempel: "Vores hovedbegrundelse for at afvise dækning er, at vi finder, at bygningen ikke har været forsvarligt aflåst på tyveritidspunktet. Vi fremhæver også, at klageren har bevisbyrden for, at der foreligger en af forsikringen omfattet forsikringsbegivenhed. Måtte nævnet nå frem til, at der er tale om et indbrudstyveri, gør vi gældende, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han har været i besiddelse af 15.000 kr. i kontanter. Vi henviser i den forbindelse til, at klageren er blevet bedt om at fremlægge dokumentation herfor, f.eks. i form af kontoudtog, hvilket han har afvist at gøre. Vi finder derfor, at klageren ikke har sandsynliggjort størrelsen og rigtigheden af det anmeldte krav, hvorfor vi har afvist at yde erstatning."

Hvilke bilag er relevante?

Nedenfor følger en oplistning af visse bilag, som – afhængigt af klagens tema – er relevante at medsende. Listen er ikke udtømmende. I afsnit 6.2.3 er nævnt flere eksempler på relevante bilag, ligesom det er anført, hvordan disse bør navngives.

Police

Omhandler klagen ændringer i aftalen, medsendes også relevante tidligere udstedte policer.

Dæknings- eller pensionsoversigter

Disse oversigter kan ofte være relevante – eksempelvis fordi man kan se en kronologi i de oplysninger, som klageren har fået vedrørende sine forsikringer, dækninger, præmier mv.

Forsikringsbetingelser

Forsikringsbetingelserne skal vedlægges. Det skal også fremgå af selskabets svar, hvilke forsikringsbetingelser (nummer/årgang), selskabet påberåber sig, således at nævnet kan kontrollere betingelserne. Ligeledes bør det anføres, hvilke bestemmelser i betingelserne, selskabet påberåber sig.

Hvis klageren påberåber sig dækningen i et ældre eller nyere sæt betingelser, bør selskabet oplyse, hvornår og på hvilken måde, der er sket ændringer i betingelserne. Varslingsbrevet bør indsendes sammen med oplysninger om og også gerne dokumentation for fremsendelsesmetoden, herunder om det er udsendt som masseskrivelse eller individuelt til klageren.

Forsikringsbegæringen

Relevant hvor selskabet påberåber sig urigtige oplysninger samt i tilfælde, hvor selskabet bestrider, at klagerens forsikring omfatter den pågældende dækning, f.eks. kasko, råd og svamp eller lignende.

Interne tegnings-/acceptregler

Relevant uddrag af selskabets interne tegnings- eller acceptregler bør indsendes i sager, hvor selskabet påberåber sig urigtige risikooplysninger eller fareforøgelse.

Skadeanmeldelsen

Bør indsendes, hvis den indeholder oplysninger, som selskabet påberåber sig i sin argumentation – f.eks. fordi selskabet ønsker at lægge størst vægt på disse oplysninger frem for oplysninger, som senere er fremkommet i sagen.

Taksators og andre sagkyndiges rapporter/notater

Det er ikke tilstrækkeligt at citere fra rapporterne, nævnet vil gerne se dem i sin helhed. Det er endvidere vigtigt, at nævnet kan se, hvilken part, der har foranlediget rapporten udfærdiget, hvornår rapporten er dateret, og hvis det er relevant, hvad den sagkyndige er blevet bedt om at undersøge/udtale sig om.

Er der lavet særlige rapporter, som selskabet ikke ønsker at fremlægge, må selskabet påregne, at disse – hvis selskabet alene citeres fra eller gengiver rapporten – vil kunne blive tillagt begrænset bevismæssig værdi, hvis nævnet ikke kan se rapporten i sin helhed.

Tilstandsrapport, salgsoptilling mv.

Relevant i alle ejerskifteforsikringsager, samt nogle bygningsforsikringsager. Hvis der er udarbejdet tillæg (Kvalitetsmærke, Sundhedsattest, EDC-tillæg mv.) til tilstandsrapporten, bedes selskabet også fremsende tillægget.

I ejerskifteforsikringsager kan salgsoptilling og købsaftale også være relevant, særligt hvis sagen handler om, i hvilken stand ejendommen var ved overtagelsen, eller hvilke moderniseringer sælger har fået udført og alderen af disse.

Politirapporter

Er ofte relevante for vurderingen af faktum.

Politirapporter – der indeholder oplysninger, som kan være af betydning for sagens afgørelse, og som klageren ikke allerede har modtaget i anonymiseret udgave fra selskabet – skal anonymiseres af selskabet, således at nævnet umiddelbart kan videresende dem til klageren. Se mere herom i afsnit 6.2.2.

Lægelige akter

Bør vedlægges i relevant omfang, hvis der er tale om personskader.

Hvis selskabet påberåber sig vurderinger eller udtalelser afgivet af selskabets interne lægekonsulent, bør disse fremlægges.

Kommunale sagsakter

Senest opdaterede ressourceprofil, senest opdaterede journaloversigt/journalrapport, resultat af arbejdsprøvning og lignende er sædvanligvis relevant i sager om tab af erhvervsevne.

Sagens korrespondance i relevante uddrag

Det afhænger af såvel klagerens udformning af sin klage samt selskabets besvarelse heraf, om der er behov for at fremlægge tidligere korrespondance mellem parterne. Er klagesagen i sig selv godt nok belyst, er der ikke behov for tidligere korrespondance mellem klageren og selskabet. Er der derimod uenighed

om faktum, kan tidligere korrespondance i visse situationer være med til at klarlægge hændelsesforløbet, herunder til belysning af, hvem der har sagt hvad og hvornår.

Foto og tegninger

Det er ofte en god ide at vedlægge foto og tegninger af bygning, skadested eller lign., da dette er med til at give nævnet en bedre forståelse af sagens faktum.

Klagers dokumentation

Dokumentation for ejerskab og værdi bør indsendes i sager, hvor der er uenighed om erstatningsopgørelsen.

Udtalelser fra alarmcentral, assurandører, taksatorer mv.

Bør indsendes, hvis det på nogen måde kan have betydning for sagen – eksempelvis hvis klageren gør gældende, at selskabet har afgivet mundtligt tilsagn om dækning, at sagsbehandlingen har været mangelfuld eller langsom eller hvis det gøres gældende, at der er tale om rådgivningsfejl, eller at reglerne om god skik er overtrådt.

6.2.2 Fortroligt materiale

Det klare udgangspunkt er, at klageren har ret til at se det materiale, som selskabet indsender til ankenævnet. Det gælder eksempelvis politirapporter, selskabets egne undersøgelsesrapporter samt undersøgelsesrapporter, erklæringer mv., som selskabet har indhentet fra tredjemand.

Selskabet må derfor tage stilling til, i hvilket omfang selskabet vil indsende sådant materiale til ankenævnet, idet det klare udgangspunkt er, at materialet videregives til klageren.

I det omfang selskabet ikke ønsker at indsende materiale til ankenævnet, fordi selskabet betragter det som fortroligt, må selskabet påregne, at de manglende dokumenter efter omstændighederne vil kunne tillægges betydning i relation den bevisvurdering, som nævnet foretager.

Selskabet bør kun uploade dokumenter via selskabsprofilen, hvis dokumenterne er egnede til videregivelse til klageren, idet materiale, som ankenævnet modtager fra et selskab via selskabsportalen, som udgangspunkt gøres tilgængeligt for klageren via portalen, og uden at ankenævnets medarbejdere har nærlæst det modtagne materiale.

Materiale, som selskabet fremsender via selskabsprofilen, skal derfor være anonymiseret i en sådan grad, at det overholder persondatalovgivningen.

Det betyder eksempelvis, at udtalelser fra vidner samt politirapporter skal være anonymiseret på en sådan måde, at ankenævnet umiddelbart kan give klageren adgang til at læse de pågældende dokumenter.

Hvis selskabet – efter at have uploadet et dokument på portalen – opdager, at det ikke er anonymiseret i tilstrækkelig grad, skal selskabet STRAKS kontakte ankenævnet, så dokumentet enten ikke bliver gjort synligt for klageren eller slettes fra portalen. Selskabet skal herefter uploade en korrekt anonymiseret udgave af dokumentet på portalen.

Udgangspunktet om, at klageren har ret til at se dokumenterne i en klagesag, kan kun fraviges, hvis ankenævnet ud fra reglerne i persondatalovgivningen finder, at klagerens ret til aktindsigt bør begrænses.

Persondatalovens § 30 har følgende ordlyd:

"§ 30. Bestemmelserne i § 28, stk. 1, og § 29, stk. 1, gælder ikke, hvis den registreredes interesse i at få kendskab til oplysningerne findes at burde vige for afgørende hensyn til private interesser, herunder hensynet til den pågældende selv.

Stk. 2. Undtagelse fra bestemmelserne i § 28, stk. 1, og § 29, stk. 1, kan tillige gøres, hvis den registreredes interesse i at få kendskab til oplysningerne findes at burde vige for afgørende hensyn til offentlige interesser, herunder navnlig til

...

4) forebyggelse, efterforskning, afsløring og retsforfølgning i straffesager eller i forbindelse med brud på etiske regler for lovregulerede erhverv,

..."

Indsigt begrænses i første omgang ved, at selskabet som beskrevet ovenfor foretager behørig anonymiseringer af oplysninger om tredjemand i dokumenterne. Husk, at anonymiseringerne skal ske på en sådan måde, at dokumentets indhold stadig er forståeligt. Det kan ske ved i stedet for et konkret navn at anføre vidne 1, vidne 2 mv. Dette sker, inden dokumentet indsendes til ankenævnet, således at ankenævnet og klageren fortsat har adgang til den samme information.

Indsigt begrænses i anden omgang ved, at selskabet overstreger få, men følsomme oplysninger i dokumentet. Det er altså ikke dokumentet i sin helhed, der kan holdes hemmeligt i forhold til klageren. Husk, at dokumentets centrale indhold stadig skal kunne forstås af ankenævnet og af klager. Denne form for begrænsning i dokumentets indhold sker også, inden dokumentet indsendes til ankenævnet, således at ankenævnet og klageren fortsat har adgang til den samme information.

Afslag på, at klageren får indsigt i hele eller større dele af et dokument, kan kun finde sted helt undtagelsesvist. Det er selskabet, der skal sandsynliggøre, at klagerens "interesse i at få kendskab til oplysningerne findes at burde vige for afgørende hensyn til" selskabets interesser. I praksis kan hemmeligholdelse primært ske i relation til egentlige forretningshemmeligheder, som selskabet har et yderst velbegrundet ønske om, at konkurrenter og kunder i almindelighed ikke får indblik i. Det kan eksempelvis være selskabets interne tegningsregler og prisstrukturer mv. Sådant fortroligt materiale skal sendes til ankenævnet med almindelig post (eller hvis selskabet skønner det muligt pr. mail) og med klar angivelse af, at der er tale om fortroligt materiale, der ikke kan videregives til klageren efter persondatalovgivningen. Ankenævnet vil herefter tage stilling til, hvad der skal ske med materialet.

I nogle klagesager kan politiet have igangværende undersøgelser af, om der er sket strafbare forhold – eksempelvis om forsikringstageren har udøvet forsikringssvindel. I sådanne sager kan der undtagelsesvist være behov for, at klageren ikke gøres bekendt med indholdet af igangværende politiundersøgelser eller igangværende overvejelser om, hvorvidt anklagemyndigheden vil føre en straffesag, jf. persondatalovens § 30, stk. 2, nr. 4. I sådanne tilfælde er den mest praktiske fremgangsmåde, at selskabet beder om, at klagesagen sættes i bero, indtil politiet/anklagemyndigheden har færdiggjort deres undersøgelser/vurderinger. Sættes en klagesag i bero, er der ikke grund til, at selskabet uploader politirapporter mv. på portalen, før sagen igen er klar til at blive viderebehandlet af ankenævnet.

6.2.3 Navn på dokumenter (bilag), der lægges på portalen

Selskabet kan uploade indlæg og bilag til sagen under fanen "Dokumenter". Når dokumenterne er uploadet, kan de ses på sagen i ankenævnet.

Inden selskabet uploader dokumenter, er det vigtigt, at selskabet har sikret sig, at titlen på dokumentet er sigende og retvisende for dokumentets indhold.

Vi anbefaler, at forsikringselskaberne og klagerne anvender ensartet navngivning og forkortelser, se nedenfor, idet dette vil gøre det lettere for alle parter hurtigt at få et overblik over, hvad der ligger på portalen i den enkelte klagesag.

Selskabet må også meget gerne nummerere bilagene fortløbende.

Dokumenterne bør indeholde følgende i deres titel – gerne med den anførte forkortelse - afhængig af det enkelte dokument:

- | | |
|--|-----------------------------|
| - Bilag 1. Skadesanmeldelse | Bilag 1. SKADEANM |
| - Bilag 2. Udtalelse af (dato) | Bilag 2. UDT (dato) |
| - Bilag 3. Vidneerklæring af (dato) | Bilag 3. VIDN-ERKL (dato) |
| - Bilag 4. Lægeerklæring af (dato) | Bilag 4. LÆG-ERKL (dato) |
| - Bilag 5. Lægelige akter af (dato) | Bilag 5. LÆG-AKT (dato) |
| - Bilag 6. Kommunale akter af/fra... | Bilag 6. KOMM-AKT af/fra... |
| - Bilag 7. Politirapport af (dato) | Bilag 7. POL-RAPP (dato) |
| - Bilag 8. Tilstandsrapport af (dato) | Bilag 8. TILST-RAPP (dato) |
| - Bilag 9. Taksatorrapport af (dato) | Bilag 9. TAKS-RAPP (dato) |
| - Bilag 10. Sagkyndig erklæring af (dato) | Bilag 10 SAGK-ERKL (dato) |
| - Bilag 11. Kvitteringer af (dato) | Bilag 11. KVITT (dato) |
| - Bilag 12. Vurdering guldsmed af (dato) | Bilag 12. VURD (dato) |
| - Bilag 13. Tilbud håndværker af (dato) | Bilag 13. TILB (dato) |
| - Bilag 14. Sagslog af (dato) | Bilag 14. SAGLOG (dato) |
| - Bilag 15. Dom/domme af (dato) | Bilag 15. DOM (dato) |
| - Bilag 16. Kendelse/kendelser nr. | Bilag 16. KEND |
| - Bilag 17. Police/policer af (dato) | Bilag 17. POLICE (dato) |
| - Bilag 18. Forsikringsbetingelser af (dato) | Bilag 18. FORS-BET (dato) |

Det er også tilladt at indsende flere ensartede erklæringer i én og samme pdf-fil. Det kan ske således:

- Bilag 19. Politirapport 1-5 af (datointerval)
- Bilag 20. Taksatorrapport 1-2 af (datointerval)
- Bilag 21. Sagkyndig erklæringer 1-2 af (datointerval)
- Bilag 22. Lægelige akter 1-35
- Bilag 23. Kommunale akter 1-18
- Bilag 24. Fotos 1-17

Når selskabet senere indsender yderligere dokumenter, bør selskabet være opmærksom på, hvordan de tidligere uploadede dokumenter er navngivet, og selskabet bør sikre, at efterfølgende navngivning følger den allerede benyttede navngivning (herunder med fortløbende nummerering). Eksempelvis:

- Bilag 25. Police 2 af (dato)
- Bilag 26. Lægelige akter 36-47
- Bilag 27. Fotos 18-21.

Korrespondance forud for sagens indbringelse for ankenævnet kan navngives:

- Bilag 28. Klagerens brev/breve/mails af (dato)
- Bilag 29. Selskabets brev/breve af (dato)

Alternativt kan korrespondance forud for sagens indbringelse for ankenævnet navngives som "forudgående korrespondance".

Klageren kan også indsende bilag i sin klagesag. Klageren vil ligeledes blive bedt om at nummerere og navngive sine bilag, idet man på portalen kan se, om det enkelte bilag er uploadet af klageren eller af selskabet. Her anbefales eksempelvis følgende navngivninger:

- Bilag 1. Foto 1-11
- Bilag 2. Kvitteringer 1-15
- Bilag 3. Vidneerklæring 2-5
- Bilag 4. Vurdering guldsmed
- Bilag 5. Udtalelse fra Urmager
- Bilag 6. Tilbud håndværker 1-3
- Bilag 7. Genanskaffelsespris forhandler

6.2.4 Billedkvalitet og dubletter

Det er vigtigt, at selskabet undlader at uploade samme dokument flere gange, da det blot gør sagen mere uoverskuelig.

Kan selskabet se, at klageren allerede har uploadet det pågældende dokument til portalen, er der som udgangspunkt ikke grund til at uploade det samme dokument en gang til.

Der er dog en vigtig undtagelse. Kan selskabet se, at klagerens dokument ikke er egnet til at blive behandlet elektronisk, vil ankenævnet meget gerne have, at selskabet lægger dokumentet på portalen i form af en word-fil, pdf-fil eller lignende fil, som nævnet kan arbejde videre med elektronisk.

Det gælder eksempelvis, hvis klageren med sin telefon/kamera har taget billeder af et/flere dokumenter (vidneerklæringer, policer, breve mv), idet sådanne fotos dels ikke kan viderebearbejdes til ren tekst i vores word-dokument, dels fordi fotoet ofte vil fremstå med en grå baggrund, som indebærer, at ankenævnet ved en eventuel skanning af teksten på fotoet får et resultatet som ikke er særligt egnet, idet der er for lille forskel mellem fotoets baggrundsfarve og skriften i fotoet.

I sådanne tilfælde må derfor selskabet meget gerne lægge en bedre udgave – og gerne word-fil eller pdf-fil - af det pågældende dokument på portalen.

Selskabet bedes navngives disse således:

- Dublet 1. Police
- Dublet 2. vidneerklæring
- Dublet 3. Korrespondance 1-4 mellem klager/selskab

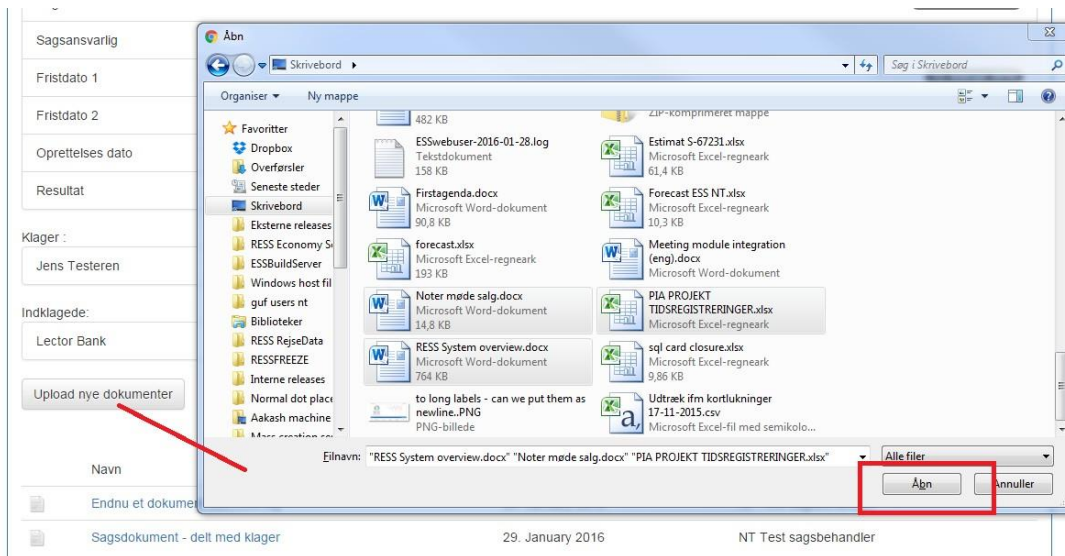
Ordet "Dublet" bruges altså i stedet for "bilag", hvilket viser os, at selskabet allerede er opmærksom på, at dokumentet (i ringe billede kvalitet) er indsendt af klageren.

6.2.5 Upload af dokumenter (bilag) til portalen

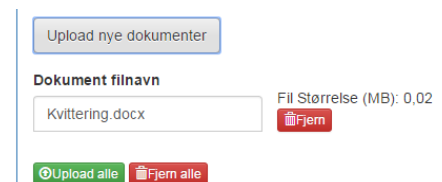
Selskabet kan uploade indlæg og bilag til sagen, når man har valgt fanen "Dokumenter".

Ved klik på "**Upload nye dokumenter**" vises en dialogboks, som giver mulighed for at fremsøge og uploade svar og bilag til portalen. Selskabet skal herefter vælge det dokument, som ønskes uploadet.

Det sker ved at trykke på "**Åbn**" i dialogboksen, når det valgte dokument fremgår i tekstfeltet.



Når selskabet er sikker på, at det er de rigtige dokumenter, som selskabet har udvalgt, skal selskabet klikke på "**Upload alle**".



Dokumenterne bliver herefter gemt på sagen og er synlige for selskabet og for ankenævnet.

Hvis selskabet forsøger at uploade et dokument med en ikke-tilladt filtype, fremkommer en advarsel samt en liste over tilladte filtyper.

Har selskabet glemt at uploade et dokument, kan selskabet gentage processen for det/de dokument(er), der mangler at blive indsendt til os.

Bemærk, at sagen ikke ændrer status, blot fordi selskabet indsender et eller flere dokumenter til os. Sagen vil derfor stadig have status: "*Sagen er i høring hos selskabet*", idet denne status først bliver ændret, når ankenævnet har set og behandlet de indsendte dokumenter og beskeder.

Når selskabet har uploadet alle de dokumenter, som selskabet ønsker at indsende til os, kan det derfor være en god ide, at selskabet i beskedfeltet (se afsnit 6.2.6) skriver "Vi har nu afgivet vores svar i sagen. Svaret bedes sendt til klageren".

Når ankenævnet har set selskabets svar og bilag, gøres materialet tilgængeligt på portalen for klageren, som vil afgive sine kommentarer til selskabets svar. På denne måde vil selskabet og klageren løbende blive bedt om at afgive svar til hinandens breve og bilag.

6.2.6 Indsend en kort besked

Selskabet kan skrive korte beskeder til os i beskedfeltet.

Beskedfeltet bør KUN benyttes til korte beskeder – f.eks. hvis

- selskabet har brug for at få forlænget sin svarfrist,
- selskabet ikke har bemærkninger til klagerens seneste brev, eller
- selskabet vil gøre os opmærksom på, at selskabet nu har afgivet sine bemærkninger til en ny klage eller til klagerens seneste indlæg

Det sidste kan ske ved, at selskabet i beskedfeltet skriver "Vi har nu afgivet vores svar i sagen. Svaret bedes sendt til klageren."

Fremsendes visse bilag med post/mail bør dette tillige fremgå af den korte besked, så ankenævnet ved, at vi skal afvente fysisk/elektronisk post.

Har selskabet ikke bemærkninger til klagerens seneste indlæg, kan selskabet for eksempel skrive "Vi har ikke yderligere kommentarer til sagen, som nu kan videregives til en af jeres jurister".

HUSK at anmode om eventuel fristforlængelse INDEN svarfristen er udløbet, idet ankenævnet ellers skal bruge unødvendige ressourcer på at rykke selskabet for svar.

Oversigt Sagsdata Dokumenter **Beskeder** Historik

Besked

Vi har nu afgivet vores svar i sagen. Svaret bedes sendt til klageren.]

Ingen kommentarer er delt med dig

Send besked Annuller

Når selskabet trykker "**Send besked**", vil beskeden automatisk blive lagt på sagen, og ankenævnet vil kunne læse beskeden.

Bemærk, at selskabets svar på klagerens breve SKAL ske ved, at selskabet uploader et word-dokument til portalen med sine kommentarer, da ankenævnet så umiddelbart kan gøre svaret tilgængeligt for klageren.

6.3 Sagens historik

Ved klik på fanen "Historik" er der mulighed for at se hele sagsforløbet, herunder:

- Ændringer af sagens stamdata

- Hvem, der har åbnet eller uploadet dokumenter
- Hvem, der har set, læst og tilføjet beskeder

Sagsoversigt - NB. Sager er kun synlige indtil 1 år efter sagen er afsluttet Advokat Test Advokat ▾

Sagsnr.: 90811 Tilbage til sagsoversigten				
Oversigt	Sagsdata	Dokumenter	Beskeder	Historik
Oprindeligt filnavn	Type	Oprettet d.	Oprettet af	
Kommentar	Kommentar	16. august 2017	Advokat Test Advokat	
Der er lagt nye dokumenter på sagen eller sagens status har ændret sig.				
er blevet læst				
Kommentar	Kommentar	16. august 2017	AFF	
Der er lagt nye dokumenter på sagen eller sagens status har ændret sig.				
tilføjet				

7. Ankenævnets kendelser gøres tilgængelige via selskabsprofilen på portalen – ikke ved forkyndelse eller postfremsendelse

Ca. 2-3 måneder før ankenævnet træffer afgørelse i en sag, vil parterne via portalen bliver orienteret om, at sagen nu er overgået til en af vores jurister, som vil lave udkast til en afgørelse, som herefter skal forelægges for ankenævnet. Selskabet vil i statusfeltet i selskabsprofilen nu kunne se, at "sagen behandles af en af vores jurister". Se mere om statusfeltet under afsnit 5 – sagsoversigt.

Når juristen hos ankenævnet er færdig med sagen, vil status i selskabsprofilens sagsoversigt blive ændret til "sagen er klar til drøftelse på nævnsmøde".

Når ankenævnet har truffet afgørelse i en sag, der er vist på portalen, vil kendelsen blive lagt på portalen, så både klageren og selskabet har adgang til kendelsen. Selskabet vil i den forbindelse modtage en notifikationsmail om, at der er nyt i sagen. Samtidig vil statusfeltet i selskabsprofilens sagsoversigt blive ændret til "Nævnet har afgjort sagen".

De selskaber der benytter portalen, vil derfor kun få besked om en afsagt kendelse via selskabsprofilen og indirekte via notifikationsmailen – ikke via forkyndelse eller ved fremsendelse af kendelsen pr. post.

Fristen for at anfægte en kendelse, der er lagt på selskabsprofilen, regnes fra den dag, hvor ankenævnets kendelse er gjort tilgængelig på selskabsprofilen, og hvor ankenævnet har sendt en notifikation til selskabet om, at der er nyt i den pågældende sag.

Anmodning om genoptagelse af en nævnsafgjort eller sekretariatsafsluttet sag kan ske ved, at selskabet uploader et brev på selskabsprofilen.

Tilsvarende kan selskabet anfægte en sag ved at uploade et brev på selskabsprofilen.

Endvidere kan beskeder om afslutningskoder mv. fremsendes via selskabsprofilen, idet selskabsprofilen som udgangspunkt er åben for kommunikation også i de afsluttede sager, så længe sagen er tilgængelig

for selskabet på selskabsprofilen. En sag vil være tilgængelig på selskabsprofilen i et år, efter at den er afsluttet.

8. Synlighed af afsluttede sager i selskabsprofilen

Sager vil være synlige i selskabsprofilen i et år, efter at de er afsluttet. Det vil også være muligt at sende beskeder eller uploade dokumenter i en afsluttet sag. Selskabet bør dog kun indsende beskeder til ankenævnet i afsluttede sager, hvis det er strengt nødvendigt, da afsluttede sager, som udgangspunkt bør forblive afsluttet.

Selskabet kan benytte selskabsprofilen til at anmode om genoptagelse af en nævnsafgjort eller sekretariatsafsluttet sag. Tilsvarende kan selskabet anfægte en sag ved at uploade et brev på selskabsprofilen.

Endvidere kan anmodning om ændring af afslutningskode mv. fremsendes via selskabsprofilen.

Som eksempel på anden relevant information i en afsluttet sag kan nævnes oplysning om, at klageren har anlagt retssag mod selskabet i den afgjorte sag – herunder information om udfaldet af sådanne retssager.

9. Bilag

9. 1. Bilag – Tilmelding af selskab til portalen

Selskabet skal for hver selskabsprofil – som ønskes oprettet på portalen – udfylde nedenstående tilmeldingsblanket:

"Tilmelding til ankenævnets sagsportal

Nedenstående selskab ønsker at benytte ankenævnets portal til dokumentudveksling i klagesager, som behandles af ankenævnet. Selskabet har modtaget ankenævnets brev af ... og brugermanual af oktober 2017. Selskabet vil blive underrettet af ankenævnet, når portalen ibrugtages, hvilket forventes at ske primo 2018.

Selskabet er indforstået med, at den elektroniske dokumentudveksling tillige indebærer, at de kendelser, som nævnet afsiger – og som angår sager, der er tilgængelige for selskabet på portalen – alene vil blive fremsendt via selskabsprofilen på portalen, og at der således ikke vil ske forkyndelse af disse kendelser, ligesom kendelserne ikke vil blive fremsendt pr. post.

Selskabet er opmærksom på, at selskabet løbende skal give ankenævnet besked, når en medarbejder ikke længere skal have adgang til portalen. Selskabet skal endvidere give ankenævnet besked, når en ny medarbejder skal have adgang til portalen. Selskabet skal endelig give ankenævnet besked, hvis en medarbejders rettigheder til portalen ønskes ændret. Det kan ske ved at udfylde og indsende bilag 1 for hver medarbejderprofil.

Selskabet bestiller selv medarbejdersignatur gennem Nets.

Det er muligt at logge ind via medarbejder NemID med nøglekort eller med nøglefil.

Selskabet skal udfylde en tilmeldingsblanket pr. selskabsprofil, som ønskes oprettet.

For hver medarbejder, som skal have adgang til en/flere selskabsprofiler, udfyldes bilag 1.

Oplysninger pr. selskabsprofil:

Navn på selskab/koncern:
Selskabets/koncernens CVR-.nr:
Mailadresse til notifikationer fra selskabsprofilen:
Antal medarbejdere, som gives adgang til denne selskabsprofil (Udfyld herefter medarbejderprofilen (bilag 1) i overensstemmelse hermed):
Antal selskabsprofiler, som selskabet/koncernen ønsker at få på portalen:
Navn på de selskabsprofiler, som selskabet/koncernen ønsker at få på portalen:
Navn på kontaktperson:
Tlf.nr. til kontaktperson:
Mail til kontaktperson:

Dato: _____

Underskrift: __"

9. 2. Bilag – Tilmelding af medarbejder, der skal have adgang til en eller flere selskabsprofiler

Selskabet skal for hver medarbejder - som skal have adgang til en/flere selskabsprofiler - udfylde nedenstående tilmeldingsblanket:

"Udfyld et bilag pr. medarbejderprofil

Før en medarbejder kan logge på en eller flere selskabsprofiler på portalen, skal medarbejderen registreres i portalen.

Dette gøres ved, at selskabet giver ankenævnet nedenstående oplysninger:

Medarbejderoplysninger

Medarbejders fulde navn:
Medarbejders RID-nummer:
Navn på selskab, medarbejdersignaturen er tilknyttet:
CVR-nr. medarbejdersignaturen er tilknyttet:
Antal selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til:
Navn på selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til:
EVENTUELLE begrænsninger i medarbejderens adgang til visse sagstyper – se vejledningens afsnit 2.2. HVIS begrænsninger, angiv hvilke forsikringstyper, medarbejderen IKKE skal have adgang til nedenfor. (Brug venligst samme terminologi som i vejledningens afsnit 2.2.)

"

10. Eksempel på udfyldte bilag

10. 1. Eksempel 1 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt

Oplysninger pr. selskabsprofil:

Navn på selskab/koncern: Topdanmark Forsikring A/S
Selskabets/koncernens CVR-.nr: 78416114
Navn på selskabsprofilen: Danske Forsikring Mailadresse til notifikationer fra selskabsprofilen: ENDNUIKKEOPRETTET@FIKTIV.DK
Antal medarbejdere, som gives adgang til denne selskabsprofil (Udfyld herefter medarbejderprofilen (bilag 1) i overensstemmelse hermed): 15
Antal selskabsprofiler, som selskabet/koncernen ønsker at få på portalen: 3
Navn på de selskabsprofiler, som selskabet/koncernen ønsker at få på portalen: Danske Forsikring Topdanmark Skadesforsikring Topdanmark Livsforsikring
Navn på kontaktperson: Søren Sørensen
Tlf.nr. til kontaktperson: 23456789
Mail til kontaktperson: XX@FIKTIV.DK

Dato: _____

Underskrift: __

10. 2. Eksempel 2 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt

Bemærk at selskaberne i eksempel 1 og 2 er tilknyttede, og at det er de samme medarbejdere, der behandler klagesager for begge selskaber. Derfor vil en del af oplysningerne være identiske, da de to selskabsprofiler knyttes sammen på portalen.

Oplysninger pr. selskabsprofil:

Navn på selskab/koncern: Topdanmark Forsikring A/S
Selskabets/koncernens CVR-.nr: 78416114
Navn på selskabsprofilen: Topdanmark Skadesforsikring Mailadresse til notifikationer fra selskabsprofilen: ENDNUIKKEOPRETTET@FIKTIV.DK
Antal medarbejdere, som gives adgang til denne selskabsprofil (Udfyld herefter medarbejderprofilen (bilag 1) i overensstemmelse hermed): 15
Antal selskabsprofiler, som selskabet/koncernen ønsker at få på portalen: 3
Navn på de selskabsprofiler, som selskabet/koncernen ønsker at få på portalen: Danske Forsikring Topdanmark Skadesforsikring Topdanmark Livsforsikring
Navn på kontaktperson: Søren Sørensen
Tlf.nr. til kontaktperson: 23456789
Mail til kontaktperson: XX@FIKTIV.DK

Dato: _____

Underskrift: __

10. 3. Eksempel 3 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt

Oplysninger pr. selskabsprofil:

Navn på selskab/koncern: Topdanmark Livsforsikring A/S
Selskabets/koncernens CVR-.nr: 19625087
Navn på selskabsprofilen: Topdanmark Livsforsikring
Mailadresse til notifikationer fra selskabsprofilen: KLAGERAFF@FIKTIV.DK
Antal medarbejdere, som gives adgang til denne selskabsprofil (Udfyld herefter medarbejderprofilen (bilag 1) i overensstemmelse hermed): 4
Antal selskabsprofiler, som selskabet/koncernen ønsker at få på portalen: 3
Navn på de selskabsprofiler, som selskabet/koncernen ønsker at få på portalen: Danske Forsikring Topdanmark Skadesforsikring Topdanmark Livsforsikring
Navn på kontaktperson: Frank Franksen
Tlf.nr. til kontaktperson: 34567890
Mail til kontaktperson: XX@EjOPRETTET.DK

Dato: _____

Underskrift: __

10. 4. Eksempel 4 – Tilmelding af medarbejder

Medarbejderoplysninger

Medarbejders fulde navn: Anders Andersen
Medarbejders RID-nummer: 12345678
Navn på selskab, medarbejdersignaturen er tilknyttet: Topdanmark Forsikring A/S
CVR-nr. medarbejdersignaturen er tilknyttet: 78416114
Antal selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til: 2
Navn på selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til: Topdanmark Skadesforsikring Danske Forsikring
EVENTUELLE begrænsninger i medarbejderens adgang til visse sagstyper – se vejledningens afsnit 2.2. HVIS begrænsninger, angiv hvilke forsikringstyper, medarbejderen IKKE skal have adgang til nedenfor. (Brug venligst samme terminologi som i vejledningens afsnit 2.2.) Ulykke

10. 5. Eksempel 5 – Tilmelding af medarbejder

Medarbejderoplysninger

Medarbejders fulde navn: Bente Bentsen
Medarbejders RID-nummer: 87654321
Navn på selskab, medarbejdersignaturen er tilknyttet: Topdanmark Forsikring A/S
CVR-nr. medarbejdersignaturen er tilknyttet: 78416114
Antal selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til: 1
Navn på selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til: Topdanmark Livsforsikring
EVENTUELLE begrænsninger i medarbejderens adgang til visse sagstyper – se vejledningens afsnit 2.2. HVIS begrænsninger, angiv hvilke forsikringstyper, medarbejderen IKKE skal have adgang til nedenfor. (Brug venligst samme terminologi som i vejledningens afsnit 2.2.)