

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. september 2021 blev i sag nr. 96921:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

NEM Forsikring
Danmarksvej 26
8660 Skanderborg

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren har ønsket at tegne en række forsikringer i selskabet, men har alene fået tilbudt at tegne autoansvarsforsikring.

I klageskema af 2/6 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har været inde for at beregne forsikringer på next.dk alt gik fint nok har sat flytning i gang og efter 3 uger bliver mine forsikringer slettet og ... som er i kundeservice taler ikke pænt til mig kalder mig for idiot

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ønsker bliver behandlet som alle andre kunder."

Selskabet har i brev af 15/6 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget Klagers klageskrivelse. Klager er utilfreds med behandlingen hos NEXT Forsikring Forsikringsmidler A/S – herefter [Formidleren]. Formidleren er forsikringsformidler for NEM Forsikring [Selskabet].

Klager angiver, at han har forsøgt at beregne og indtegne forsikringer online – og at han her har oplevet at blive behandlet dårligt og anderledes end andre kunder.

Sagsfremstilling:

Klager har igennem flere år forsøgt gentagne gange at tegne forsikringer hos både Selskabet (og dets øvrige agenturer/formidlere) og via Formidlerens onlineportal. Klager har mange gange efterfølgende fortrudt, hvilket der sådan set ikke er nogen i vejen for – udover at det selvfølgelig medfører en del administrativt arbejde for Selskabet og Formidleren, når det sker gentagne gange.

Klager har dog i den forbindelse også udtrykt sig meget negativt og truende overfor Formidlerens ansatte – og har bl.a. tidligere skrevet ting som "Idiot din svin du høre fra Ankestyrelsen", "Dumme svin idiot jeg hader dig du slipper ik så let". Se nærmere i bilag A.

Formidleren har på sin chat og hjemmeside navn og billede på sine medarbejdere, og Klagers gentagne ubehøvlende og truende facon har derfor skabt utryghed blandt medarbejderne.

Klagers beskrivelse af, at Formidlerens medarbejder har talt grimt og kaldt Klager for "idiot" kan ikke genkendes.

Formidleren ønsker derfor alene at forsikre Klager med lovpligtige forsikringer.

Formidleren har den 16. februar 2021 meddelt Klager herom – se bilag B.

Efterfølgende har Klager skrevet til Formidleren for at klage – og har af flere omgange fået oplyst om muligheden for at læse mere om den klageansvarlige hos Formidleren. Formidleren har efter Klagers indsendelse af klagen til Ankenævnet modtaget endnu en henvendelse, men har blot bemærket, at sagen nu verserer hos Ankenævnet og derfor behandles igennem denne kanal. Dette er meddelt Klager.

Vores indstilling til afgørelse:

Vores indstilling til afgørelse er, at Klager ikke gives medhold i klagen. Klager har haft mulighed for at tegne den lovpligtige bilforsikring – først henvist til Selskabet og senere også via Formidleren – men på nogle opsatte vilkår begrundet i historikken med Klager. Selskabet/Formidleren har ikke kontraheringspligt på øvrige forsikringer".

Klageren har i mail af 16/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har tilbudt dem betale de udgifter de påstår de har på grund af mig selv om jeg har ikke gjort noget de er ikke til at snakke med. Håber nævnet forstår mig ikke ser next som om de vil af med kunder"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget udskrift af chat den 28. og 29/1 2021 med selskabets medarbejdere og selskabets mail til klageren af 16/2 2021, hvor selskabet tilbyder klageren alene at tegne lovpligtig autoansvarsforsikring.

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet alene har tilbudt at tegne lovpligtig autoansvarsforsikring og har afvist at tegne en række andre forsikringer. Han er endvidere utilfreds med, at en medarbejder hos selskabets forsikringsformidler har talt nedsættende til ham.

Selskabet har anført, at klageren over for selskabets forsikringsformidler har udvist en negativ og truende adfærd, hvorfor selskabet ikke ønsker ham som kunde i selskabet. Selskabet har derfor alene tilbudt klageren at tegne lovpligtig autoansvarsforsikring. Selskabet har henvist til, at der for de øvrige forsikringer, som klageren har ønsket, ikke er kontraheringspligt. Selskabet har endvidere afvist, at selskabets forsikringsformidlers medarbejdere skulle have talt nedsættende til klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at oprette forsikringer for klageren ud over lovpligtige forsikringer som f.eks. autoansvarsforsikringen.

Nævnet har lagt vægt på, at der ikke påhviler et forsikringsselskab en generel forpligtelse til at tilbyde forsikringer, der ikke er lovpligtige, til en kunde, der ønsker at købe sådanne forsikringer. Selskabet kan afslå at tilbyde forsikring efter et skøn, og nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets skøn i den konkrete sag.

Nævnet finder videre, at klageren ikke har bevist, at der er talt nedsættende til ham.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

96921

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen