

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. november 2022 blev i sag nr. 98632:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren har ønsket at tegne en række forsikringer i selskabet. I klageskema af 24/8 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har for langt tid siden da jeg var ... år givet forkerte oplysninger om skade fri år og nu straffer de mig vil ik ha mig som kunde har klaget og klager de er helt kolde

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Tilbyde mig velkommen"

Selskabet har i kommentar af 8/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har besvaret mere end 20 klager fra medlemmet siden 2010. Medlemmet har en tendens til få tilbud, acceptere tilbud, klage over prisen og herefter annullere tilbuddet. Dette bevirker at vi bruger meget administrationstid på ham, hvorfor det er bestemt at vi ikke kan tilbyde forsikringer til kunden. Selskabet beder om at få Ankenævnet For Forsikring til at lukke sagen med en ikke selskabsbelastende kode, jf. jeres vedtægter § 4 stk. 3, 2. Vi har ingen økonomisk mellemværende med kunden og selskabet finder det unødigt at I skal behandle klagen fra kunden."

Nævnet har fået forelagt klagerens kommentarer af 26/9 2022. Klageren har i en af sine kommentarer af 26/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"De har slet ikke sendt nogen tilbud til mig de passer ikke. Det drejer sig om bil indbo ulykke og rejse"

Ankenævnet for Forsikring

2.

98632

Klageren har endvidere anført:

"De har slet ik brugt noget til bliver altid afvist jeg ville tage seriøs hvis de kom med tilbud"

Nævnet har fået forelagt klagerens kommentarer af 29/9 2022 og 1/10 2022. Klageren har i kommentar af 7/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Blev kontaktet af en ... fra gf hun lovede tilbud ..."

Selskabet har i brev af 12/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det bemærkes, at [klageren] ikke har tegnet forsikringer i selskabet.

...

1. Tvisten

Det kan af klageskemaet udledes, at utilfreds med, at selskabet har afvist at indtegne klager som kunde. Det kan af klagers supplerende bemærkninger udledes, at klager mener han fortjener en chance til, at selskabet ikke har fremsendt tilbud til klager og at selskabet i øvrigt ikke har anvendt meget tid på klager.

Klagerens påstande og anbringender bestrides, jf. nærmere nedenfor.

Det er selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget i af afvise at indtegne ikke lovpligtige forsikringer til klager og selskabet har opfordret klager til at rette direkte henvendelse hvis han ønskede at indtegne lovpligtige forsikringer, hvilket klager ikke har gjort.

2. Sagsfremstilling

Klager har siden 2010 anmodet om adskillige forsikringstilbud fra GF Forsikring A/S (herefter selskabet). Alle disse tilbud er efterfølgende fortrudt i forbindelse med, at selskabet fremsendte opsigelse til klagers tidligere forsikringsselskab.

Af selskabets sagsbehandlersystem kan udledes, at selskabet i perioden 2010 – 2018 har sendt i alt 19 tilbud til klager på følgende datoer:

19/1-2010	15/2-2010	26/11-2013	3/1-2014	20/1-2015	25/3-2015	25/-6-2015
9/11-2015	8/1-2016	14/1-2016	25/6-2016	8/1-2016	14/1-2016	26/5-2016
25/10-2017	26/10-2017	8/11-2017	9/11-2017	11/05 2018		

Som **bilag A** fremlægges skærmpoint fra sagsbehandlersystemet. Datoer for fremsendelse tilbud er markeret med gult. Det bemærkes, at de underliggende tilbud samt edi-meddelelser fra tidligere forsikringsselskaber er slettet i skadebehandlersystemet, jf. databehandlerreglerne.

I 2011 begyndte klager at chikanere det lokale GF klubkontor ved over en lang periode, at foretage gentagne opkald uden at give sig til kende. Dette medførte utryghed blandt personalet samt stort tidsspild.

I 2012 modtog én af klubbens ansatte på sin private Messenger konto, en besked fra klager af krænkende/chikanøs karakter.

Som **bilag B** fremlægges kopi af Messenger besked.

Klagers mange forsikringsanmodninger blev fremsendt via selskabets onlineportal hvilket indebar, at der hver gang blev dannet et nyt kundenummer.

Selskabet blev i 2018 opmærksom på, at klager havde flere kundenumre registeret i selskabets system, hvorefter alle kundenumrene blev slået sammen og selskabet forsøgte at forhindre klager i, at kunne rekvirere tilbud via onlineportalen.

Klager var stærkt utilfreds dermed og selskabet har sidenhen modtaget adskillige klager fra klageren desangående. Alle klagerne blev behandlet og klager blev informeret om, at selskabet ikke ønskede at tilbyde ikke lovpligtige forsikringer til klager. Selskabet opfordrede ligeledes klager til at rette henvendelse direkte, hvis han ønskede at tegne lovpligtig forsikring, hvilket klager ikke har gjort.

Som **bilag C** fremlægges uddrag af mailkorrespondance med klager.

Som **bilag D** fremlægges mail fra klager af maj 2021 til én af selskabets medarbejdere, med krænkende/chikanøst indhold.

3. Selskabets begrundelse for afvisning

Grundet klagers adfærd i form af udøvelse af chikanøs og krænkende adfærd overfor selskabets ansatte, samt gentagne anmodninger om tilbud med efterfølgende fortrydelse med stort tidsspilde til følge, er klager uønsket i selskabet.

Klager er eksplicit gjort opmærksom på, at selskabet kun kan tilbyde ham lovpligtige forsikringer.

Klager er ligeledes eksplicit anmodet om at kontakte selskabet direkte, hvis han ønskede at tegne en lovpligtig forsikring. Selskabet har aldrig modtaget en sådan direkte anmodning fra klager.

Det fastholdes, at selskabet har været berettiget til at afvise indtegnning af klagers ikke lovpligtige forsikringer."

Nævnet har fået forelagt klagerens kommentarer af 14/10 2022 og 17/10 2022. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget skærmpoint fra selskabets sagsbehandlersystem, hvoraf det fremgår, hvornår selskabet har sendt tilbud til klageren. Af mail af 6/6 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi kan ikke tilbyde dig at tegne forsikringer i GF Forsikring og ... Forsikring, dog skal vi tilbyde dig en lovpligtig ansvarsforsikring til din bil.

Hvis du ønsket tilbud på bilforsikring, bedes du kontakte mig.

Som du har fået oplyst i 2018 og 2019 kan vi ikke tilbyde dig at tegne indbo-, rejse- og ulykkesforsikring i GF Forsikring og ... Forsikring på grund af dit tidligere forsikringsengagement.

Har du en hund, kan du tegne lovpligtig hundeansvarsforsikring."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at tegne indbo-, rejse-, bil- og ulykkesforsikring. Han har anført, at selskabet ikke har sendt tilbud til ham, og at han ikke har chikaneret nogen.

Selskabet har afvist at tegne ikke lovpligtige forsikringer til klageren, og har opfordret ham til at rette direkte henvendelse til selskabet, hvis han ønsker at tegne lovpligtige forsikringer, hvilket han ikke har gjort. Selskabet har anført, at klageren siden 2010 har anmodet om adskillige forsikringstilbud, og at han har fortrudt alle tilbud i forbindelse med, at selskabet har fremsendt opsigelse til hans tidligere forsikringselskab, hvilket har medført meget tidsspilde for selskabet. Selskabet har anført, at klageren har udvist chikanøs og krænkende adfærd overfor selskabets ansatte. Grundet klagerens adfærd er klageren derfor uønsket i selskabet.

Nævnet bemærker indledningsvist, at der ikke er grundlag for at afvise sagen med henvisning til nævnets vedtægter § 4, stk. 3, pkt. 2. Det fremgår af nævnets vedtægter § 2, stk. 3, at en klage kan angå, om en forsikringsaftale er indgået med forbrugeren. Heri ligger også, at der kan klages over, at et selskab afviser at indgå aftale med 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 for eksempel autoansvarsforsikring, hvis klageren anmoder herom.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet – når man ser bort fra lovpligtige forsikringer – ikke har pligt til at forsikre en person. Efter forsikringsaftalelovens § 3 b har klageren ret til at få begrund-

Ankenævnet for Forsikring

5.

98632

det et afslag på at tegne en forsikring, når klageren anmoder herom, og nævnet finder, at selskabet har givet en sådan begrundelse for sit afslag på at forsikre klageren.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand