

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. august 2023 blev i sag nr. 98801:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren har ønsket at tegne forsikringer i selskabet. I klageskema af 7/10 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg er træt af de afviser tegne forsikringer og har kørt sagen via [fagforening] får intet at vide

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Blive respekteret"

Selskabet har i brev af 31/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører i sin klage, at den drejer sig om selskabets afvisning af at tegne forsikring for klager.

Alka Forsikring har ingen oplysninger i forskningssystemet om klager som kunde eller som forsikringssøgende og har på den baggrund ikke mulighed for at adressere klagen.

Alka Forsikring må derfor bede klager om, hvis det er muligt, at uploade dokumentation for, at selskabet har afvist at tegne forsikring for ham."

Klageren har i kommentar af 7/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Så ringede en sælger han lavede tilbud det blev hurtigt slettet inde på mit Alka hvorfor?"

Selskabet har i brev af 22/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

2.

98801

"Alka Forsikring er indstillet på at undersøge klagers påstand, men da selskabet ikke har nogen oplysninger om klager eller klagers henvendelse er det ikke muligt at undersøge hvad der er sket.

Vi må derfor bede klager om dels at oplyse, hvilken forsikring/forsikringer klager ønskede at tegne, hvornår klager henvendte sig til selskabet og hvem klager talte med.

Uden disse oplysninger vil det ikke være muligt for Alka Forsikring, at undersøge sagen.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at Alka Forsikring som udgangspunkt er berettiget til at afgøre under hvilke vilkår selskabet udbyder og sælger sine forsikringer."

Klageren har i kommentar af 22/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Bil
Indbo
Ulykke
Min cpr nr. ...
I nævner back Office konstant aner ik hvad det er"

Selskabet har i brev af 20/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret os, at klager oplyser, at han har forsøgt at tegne forsikring for bil, indbo og ulykke.

Klager oplyser desuden sit cpr. nummer.

Da Alka Forsikring ikke har nogen registreringer i forskningssystemet om klager hjælper cpr. nummeret desværre ikke med at belyse sagen.

Hvis klager ikke kan oplyse, hvornår han kontaktede selskabet eller hvem han talte med er det ikke muligt, at finde frem til den person der eventuelt har afvist at tegne forsikring for klager og således opklare en mulig årsag til dette.

Vi må derfor fortsat bede klager om at oplyse, hvornår han kontaktede selskabet og hvem han talte med alternativt en eller anden form for dokumentation for, at klager har haft kontakt til selskabet."

Klageren har i kommentar af 21/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Sælgerne har ringet fra 36..... numre og fik at vide da stod en notat? Hvad for en notat"

Selskabet har i brev af 20/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er nu lykkedes at fremfinde enkelte oplysninger i systemet og vi skal herved meddele vores stillingtagen til klagen.

Indledningsvis skal vi bemærke, at de af klager to uploadede forsøg på at tegne lønforsikring i selskabet og den efterfølgende afvisning fra selskabets side alle er foretaget ultimo december 2022

og dermed efter sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring (og dermed ikke er dokumentation for klagers anbringender om selskabets tidligere afvisninger af at tegne forsikring for klager.

Det fremgår af forsikringssystemet, at klager har været omfattet af en gruppeulykkesforsikring i Alka Forsikring fra 2005 til 2015, hvor klager i 2010 fik udbetalt erstatning for varigt mén svarende til en méngrad på 15% for gener i form af posttraumatisk belastningssyndrom. Arbejdsskadestrykelsen (nu Arbejdsmarkedets Erhvervssikring) stadfæstede efterfølgende selskabets vurdering.

Det er ikke muligt at konstatere, om klager har været forsikret på anden måde i selskabet hverken før eller efter, men det er oplyst, at klager muligvis har været forsikret i selskabet i 2006.

Klager har i en længere årrække tegnet forsikringer i Alka Forsikring online for derefter at fortryde tegningen. Denne trafik har medført, at selskabet har brugt tid på at behandle klagers anmodninger, herunder at opsiges klagers forsikringer i tidligere selskab, blot for at konstatere, at klager havde fortrudt tegningen.

Klager har desuden over en længere periode fortaget talrige opkald til selskabet, hvor klager dels ikke har givet sig til kende dels har benyttet et sprogbrug overfor selskabets medarbejdere, der på ingen måde er acceptabelt.

Klager har gennem årene desuden ført en angivelig omfattende mailkorrespondance med selskabet med et sprogbrug, som har gjort selskabets medarbejdere utrygge, ligesom klager har rettet direkte henvendelse til enkelte medarbejdere privat og til disses familie, ligeledes med et sprogbrug, som må betegnes som direkte krænkende/chikanøs og som har været egnet til at gøre medarbejderne og deres familier utrygge.

Det er Alka Forsikring bekendt, at klager desuden i forbindelse med tilsvarende forhold i andre selskaber i et tilfælde har fået polititilhold mod at opsøge en medarbejder.

Alka Forsikring ønsker på denne baggrund ikke at tegne forsikring for klager og er af den opfattelse, at selskabet er berettiget til at varetage sine interesser ved at afvise at tegne ikke lovpligtige forsikringer for klager.

Hvis klager ønsker en lovpligtig forsikring i selskabet er klager anmodet om at rette direkte henvendelse til selskabet, hvilket klager imidlertid ikke har gjort.

Som nævnt går forholdet adskillige år tilbage og grundet GDPR-reglerne er hovedparten af oplysningerne ikke mere tilgængelige, idet selskabet er forpligtet til at slette oplysninger om forsikringssøgende/forsikringstagere når oplysningerne ikke længere er relevante, hvilket vil sige, at tilbud på forsikringer slettes efter 6 måneder og øvrige oplysninger efter de relevante forældelsesregler.

Det er lykkedes at finde enkelte oplysninger og vi vedlægger en mail fra Alka Forsikrings daværende kommunikationschef fra juni 2010, hvor denne allerede på daværende tidspunkt henviste til tidligere kommunikation og fastholdt, at selskabet ikke ønskede klager som kunde på baggrund af ovenstående.

Alka Forsikrings ... skrev tillige den 22. december 2011 til klager og fastholdt, at klager som tidligere oplyst var uønsket som kunde i selskabet på baggrund af klagers chikanøse adfærd overfor selskabets medarbejdere, som angiveligt ikke var ophørt.

Eksempel på en af klagers henvendelser til en medarbejder på dennes private Facebook profil vedlægges.

Alka Forsikring er som nævnt vidende om, at selskabet ikke er det eneste selskab der er udsat for klagers chikanøse adfærd og er bekendt med, at nærværende sag ikke er den eneste der er indbragt for Ankenævnet for Forsikring. Vi kan henvise til kendelse ... og kendelse ...

Som udgangspunkt vælger selskaberne selv hvem de ønsker at forsikre, fraset lovpligtige forsikringer og selskaberne har ikke pligt til at tegne forsikring.

Klager har med selskabets mail af juni 2010 fået at vide, hvorfor selskabet ikke ønsker at tegne forsikring for klager. En beslutning som blev fastholdt overfor klager i selskabets brev af 22. december 2011.

Alka Forsikring må fastholde, at vi på baggrund af klagers fremfærd ikke ønsker at tegne forsikringer for klager, fraset eventuelle lovpligtige forsikringer. Hvis klager ønsker at tegne lovpligtig ansvarsforsikring, må klager rette direkte henvendelse til selskabet."

Klageren har i kommentar af 20/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har aldrig fået de mails som de påstår"

Klageren har i kommentar af samme dato bl.a. anført:

"Alka skal ik blande sig ik hvad andre selskaber har også beskyldt mig, jeg har altid talt med dem pænt de lyver"

Nævnet har fået forelagt klagerens yderligere beskeder af 20/4 2023. Klageren har i kommentar af 26/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bliver bombarderet af opkald fra Alka [telefonnummer] hvorfor ringer de siden de mener de værste om mig? Jeg er ikke enig med det Alka kommer med håber ankenævnet ser jeg får en chance til hos Alka"

Selskabet har i brev af 1/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager bemærker, at han bliver bombarderet med opringninger fra Alka fra nummeret ...

Klager bemærker imidlertid intet der kan være med til at identificere hvem eller hvad disse opkald angiveligt handler om.

Ankenævnet for Forsikring

5.

98801

En intern søgning på nummeret er resultatløs og der er efter alt at dømme ikke tale om et nummer medarbejdere i Alka benytter."

Klageren har i kommentar af 9/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det som de har på Messenger det er ikke mig som skrev så grimt jeg har fundet ud af nogen brugte mit navn"

Klageren har i kommentar af samme dato bl.a. anført:

"Hvis Ankenævnet ik tror på mig er I velkommen ringe disse numre op det siger er fra Alka"

Klageren har endvidere anført:

"Tlf numre

...

...

Disse numre kontakter mig konstant det er fra Alka jeg undrer mig virkeligt over alle de beskyldninger jeg har fået fra jer og den brev som jeg aldrig har modtaget, hvorfor ringer I konstant ??"

Nævnet har fået forelagt klagerens kommentar af 28/12 2022. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at tegne forsikringer. Han har anført, at han altid har talt pænt til selskabet, og at selskabet taler usandt. Han ønsker at blive respekteret.

Selskabet har afvist at tegne ikke lovpligtige forsikringer til klageren som følge af hans fremfærd. Selskabet har anført, at "Klager har i en længere årrække tegnet forsikringer i Alka Forsikring online for derefter at fortryde tegningen. Denne trafik har medført, at selskabet har brugt tid på at behandle klagers anmodninger, herunder at opsige klagers forsikringer i tidligere selskab, blot for at konstatere, at klager havde fortrudt tegningen. Klager har desuden over en længere periode fortaget talrige opkald til selskabet, hvor klager dels ikke har givet sig til kende dels har benyttet et sprogbrug overfor selskabets medarbejdere, der på ingen måde er acceptabelt. Klager har gennem årene desuden ført en angivelig omfattende mailkorrespondance

Ankenævnet for Forsikring

6.

98801

med selskabet med et sprogbrug, som har gjort selskabets medarbejdere utrygge, ligesom klager har rettet direkte henvendelse til enkelte medarbejdere privat og til disses familie, ligeledes med et sprogbrug, som må betegnes som direkte krænkende/chikanøs og som har været egnet til at gøre medarbejderne og deres familier utrygge. ... Alka Forsikring ønsker på denne baggrund ikke at tegne forsikring for klager og er af den opfattelse, at selskabet er berettiget til at varetage sine interesser ved at afvise at tegne ikke lovpligtige forsikringer for klager".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at

oprette forsikringer for klageren ud over de 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 begrundet et afslag på at tegne en forsikring, når klageren anmoder herom, og selskabet har givet en sådan begrundelse.

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.



Peter Thønnings