

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. august 2023 blev i sag nr. 99392:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Lokal Forsikring G/S
Holsted Park 15
4700 Næstved

afsagt

k e n d e l s e :

Klageren har ønsket at tegne forsikringer i selskabet. I klageskema af 17/2 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg blev smidt ud uden nogen grund

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Blive behandlet ordentligt"

Selskabet har i brev af 10/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager angiver i sin redegørelse i klagen, at han '*blev smidt ud uden nogen grund*'. Det er vores opfattelse, at klagen rettelig vedrører det forhold, at vi ikke ønsker ham som kunde.

Sagsfremstilling

Klager rettede i efteråret 2010 henvendelse til os og bad om at få flyttet sin ulykkes- og indboforsikring til Lokal Forsikring. Inden forsikringernes ikrafttræden valgte klager dog at flytte sine forsikringer, efter vores registreringer til [andet forsikringsselskab].

Klager har således på intet tidspunkt haft betalt for forsikringer hos Lokal Forsikring, ligesom han ikke har haft nogen policer i kraft hos os, og har desuden ikke anmeldt eller fået behandlet skader hos os.

I den efterfølgende periode har klager på forskellig vis, både på skrift og via telefon, rettet henvendelse til os med ønsket om at få tilbud på forsikringer. Fælles for disse henvendelser har været, at klager har udtrykt sig meget voldsomt og intimiderende over for medarbejdere i Lokal Forsikring.

Det har formodningen mod sig, at vi har journaliseret samtlige henvendelser fra klager i vores kernesystem, men nedenfor er oplistet en række af klagers henvendelse til os.

Mail den 20.-21. december 2013 (Bilag 1)

Efter at vores medarbejder havde skrevet til klager og tilbagekaldt et tilbud, reagerede klager med følgende bemærkninger (tidspunktet for afsendelsen af mail er angivet i parentes):

'Det forstår jeg ikke noget af' (kl. 10.43)

'Hvem kan jeg til sådan dårlig service? For et par dage var da intet' (kl. 10.48)

Efterfølgende henviste medarbejderen klager til at tage kontakt til hendes overordnede, ..., via mail, bl.a. med begrundelsen, at hun af klager var blevet kaldt 'kælling'. Klagers reaktion var:

'Luk røv luder. Behold dine lorte forsikringer. Hils den fede ko ...' (kl. 11.28)

Den 3. januar-2. februar 2014 (Bilag 2)

I korrespondancen, der strækker sig fra den 3. januar-2. februar 2014 bliver klager tirsdag den 1. februar 2014 tilsyneladende irriteret over manglende svar, hvorefter han bl.a. skriver:

'Svar dog!

Kom nu. Hvordan har din fede ko chef ...?????' (kl. 20.46)

'Du er skyld i ALT du har taget mig imod som kunde og gav mig afslag grunden ingenting svar dog din dumme sæk

Svar dog, jeg stopper ikke før jeg får svar ok' (kl. 21.09)

Kundeservicechefen har den 9. januar 2014 afvist at tegne forsikringer og samtidig bedt ham om ikke at kontakte medarbejderne privat. Klagers svarer i den forbindelse af flere omgange:

Mail den 27. januar 2014 (Bilag 3)

'FUCK DIG DIN FEDE KO !!!!!!! JEG SKIDER PÅ DIN LORTE SVAR: BLIVER VED OG VED TIL JEG FÅR TILBUD !!!!!!!!!!!!!!!' (kl. 17.14)

Mail den 28. januar 2014 (Bilag 4)

'Dumme kælling i er det største Luder da findes i det løgne selskab!' (kl. 15.41)

Mail den 8. februar 2014 (Bilag 5)

'Dumme kælling!!!' (kl. 21.55)

Chat den 20.-21. april 2016 (Bilag 6)

Næste registrerede kontakt med klager skete i 2016 via chat, hvor klager reagerer på vores medarbejders afvisning ved at skrive følgende:

'Dumme sæk luder' (kl. 10.38)

Mail og via medarbejders private Messenger-profil den 25. februar 2022 (Bilag 7 og 8)

Efter at klager havde rettet henvendelse til os og fået en afvisning fra vores medarbejder kl. 11.29, reagerede han på følgende måde:

Ankenævnet for Forsikring

3.

99392

Via svarmail: '*Idiot*' (kl. 11.30) og via medarbejderens private Messenger-profil: '*Idiot dumme svin*' (kl.11.31)

Efterfølgende har klager den 11. februar 2023 klaget over, at vi har afvist ham som kunde (Bilag 9), tilsyneladende uden at han forinden har været i kontakt med os siden februar 2022. Denne klage er besvaret den 17. februar (Bilag 10).

Sammenfatning

Overordnet fastholder Lokal Forsikring afgørelsen i sagen, idet vi ikke mener, at klager har ret til at blive kunde hos os. Vi ønsker iht. vores forretningsmodel kunder, der bl.a. har et godt omdømme og som har en fornuftig holdning til forsikring. Det er efter en samlet vurdering vores opfattelse, at klager ved sine handlinger og særligt hans interaktioner med vores medarbejdere har vist, at han ikke ønsker at leve op til disse krav.

Det er desuden vores opfattelse, at vi ikke har pligt til at tilbyde klager forsikringer udover den lovpligtige bilforsikring, som vi også har tilbudt ham flere gange. Dette understøttes bl.a. af Ivan Sørensen, 'Forsikringsret', 6. udgave, 2015 s. 84, samt Anne-Marie Aagaard Tegldal og Kåre Højrup, Forsikringsaftaleloven, 1. udgave, 2020 s. 71ff.

For god ordens skyld bemærker vi, at vi uanmodet har givet en skriftlig begrundelse for vores afvisninger i hvert tilfælde, jf. forsikringsaftalelovens § 3 b. Vi mener således, at vi har behandlet klager ganske rimeligt gennem hele dette forløb."

Klageren har i kommentar af 30/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Mit mail er ... ik det andet Lokal Forsikring oplyser jeg har ikke skrevet grimt til dem de overdriver da er noget da har logget ind på min profil og det beklager jeg"

Selskabet har i brev af 5/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager angiver i sin mail, at hans mailadresse ikke er korrekt angivet af os og at en anden har udgivet sig for at være ham. Det er fortsat vores opfattelse, at klager er den person, der af flere omgange og over en længere periode har udtrykt sig helt utilstadeligt over for vores ansatte, både telefonisk og skriftligt.

Sagsfremstilling

Telefonisk kontakt

Når en potentiel kunde kontakter vores Kundeservice eller andre afdelinger, vil vi altid spørge ind til vedkommendes navn og eventuelt fødselsdato for at sikre, at vi taler med rette vedkommende. Dette er også sket i de tilfælde, hvor vi har registreret telefoniske henvendelser fra [klageren].

Skriftlig kontakt

Klager anfører, at vi ikke har registreret hans korrekte mailadresse. Vi kan se, at de første mails ganske rigtigt er sendt fra mailadressen ... og at klagers nuværende mailadresse er ...

Det er dog vores klare opfattelse, at afsenderen i alle tilfælde er den samme person, nemlig klager.

I den forbindelse har vi noteret os, at samtalen i chatten (Bilag 6) er ført med en person, der henviser til klagers CPR-nummer.

Herudover er mailen fra 25. februar 2022 (Bilag 7) afsendt fra klagers nuværende mailadresse. Og beskeden sendt ét minut senere (Bilag 8) er også sendt fra klagers Messenger-profil.

Opfordring

Vi opfordrer klager til at oplyse, om han på noget tidspunkt fra og med december 2013 har brugt mailadressen ...

Sammenfatning

Vi er fortsat af den opfattelse, at alle de registrerede henvendelser er kommet fra klager, uanset om der er tale om den ene eller den anden mailadresse og uanset, om henvendelsen er kommet via telefon, chat eller på anden vis. Dette underbygges af, at sprogbrugen og stavning er ganske enslydende i alle de fremlagte bilag.

Ved en søgning på Danmarks Statistik har vi endvidere konstateret, at der i hele Danmark er *'to eller færre personer med navnet [klageren]'* (Bilag 11)."

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

"Jeg bliver beskyldt for alt det værste ting jeg har altid talt pænt til dem, det er dem som ikke taler pænt. Jeg holder fast i jeg aldrig har haft mail ..."

Klageren har i kommentar af 26/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg får opkald fra dem de vil give mig tilbud"

Selskabet har i kommentar af 17/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi afviser, at vi har kontaktet klager for at tilbyde ham forsikringer"

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 det er selskabet, som ikke har talt pænt til ham. Han ønsker at blive behandlet ordentligt.

Selskabet har afvist at tegne ikke lovpligtige forsikringer til klageren. Selskabet har anført, at selskabet i henhold til selskabets forretningsmodel ønsker kunder, der blandt andet har et godt omdømme, og som har en fornuftig holdning til forsikring. Det er selskabets opfattelse, at klageren ved sine handlinger og interaktioner med selskabets medarbejdere har vist, at han ikke ønsker at leve op til disse krav. Selskabet har anført, at klageren på forskellig vis, både på skrift og via telefon, har "rettet henvendelse til os med ønsket om at få tilbud på forsikringer. Fælles for disse henvendelser har været, at klager har udtrykt sig meget voldsomt og intimiderende over for medarbejdere i Lokal Forsikring".

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 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.

Ankenævnet *for* Forsikring

6.

99392

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written on a light blue rectangular background.

Peter Thønnings