Ankenævnet

for

Forsikring

Vejledning for forsikringsselskaber og deres advokater

Håndtering og besvarelse af klagesager.
GDPR relaterede spørgsmål.
Brug af portalen.

November 2023

1 Indhold

2 Indledning og resumé 4

3 Besvarelse af en klagesag, bevishåndering og GDPR relaterede spørgsmål 6

3.1 Sagen overdrages til en advokat 6

3.2 Bevishåndtering og GDPR relaterede spørgsmål, herunder håndtering af oplysninger om andre end klageren og af fortroligt materiale 6

3.2.1 Upload de rigtige bilag til den rigtige sag 6

3.2.2 Fremlæggelse af beviser og princippet om dataminimering 7

3.2.3 Oplysninger om tredjemand/bipersoner 11

3.2.4 Hvis tredjemands identitet skal indgå i klagesagen og eventuel underretning herom 13

3.2.5 Ankenævnets videregivelse af oplysninger til klager 14

3.2.6 Ankenævnets opbevaring af gamle klagesager 15

3.3 Behov for yderligere sagsoplysning mens sagen verserer i Ankenævnet 16

3.4 Klagesager som selskabet ønsker afvist 17

3.4.1 Erhverv 17

3.4.2 Ikke klaget til selskabet 18

3.4.3 Klagen angår ikke en økonomisk tvist - § 4 18

3.4.4 Klageren er ikke klageberettiget. 19

3.4.5 Sagen er ikke egnet til nævnsafgørelse - § 4 20

3.5 Afgive svar i en sag samt gode råd til håndtering af en klagesag 21

3.5.1 Gode råd til selskabets håndtering og besvarelse af en klagesag 21

3.5.2 Hvilke bilag er relevante 25

3.5.3 Navn på dokumenter (bilag), der lægges på portalen 27

3.5.4 Billedkvalitet og dubletter 28

4 Brug af portalen 29

4.1 Hvem bør have adgang til portalen, og hvad skal de kunne se? 30

4.1.1 Skal selskabet have en eller flere selskabsprofiler på portalen? 31

4.1.2 En medarbejders adgang på selskabsprofilen kan begrænses til visse forsikringstyper 31

4.1.3 Selskabet kan anvende ekstern advokat til at besvare en klagesag på portalen 32

4.2 Notifikationsmail 33

4.3 Log ind og forudgående registrering af medarbejdere hos Ankenævnet 33

4.3.1 Forudgående registrering af medarbejdere hos Ankenævnet 33

4.3.2 Log ind 34

4.4 Sagsoversigt 34

4.5 Sagsbilledet 37

4.6 Se beskeder og dokumenter 39

4.6.1 Klagen og bilag til klagen 39

4.6.2 Senere bemærkninger fra klager til sagen 39

4.6.3 Upload af dokumenter (bilag) til portalen 40

4.6.4 Indsend en kort besked 41

4.7 Sagens historik 42

4.8 Ankenævnets kendelser gøres tilgængelige via selskabsprofilen på portalen – ikke ved forkyndelse eller postfremsendelse 42

4.9 Synlighed af afsluttede sager i selskabsprofilen. 43
4.10 Sletning af gamle klagesager. 44
5 Bilag 44
5.1 Bilag – Tilmelding af selskab til portalen 44
5.2 Bilag – Tilmelding af medarbejder, der skal have adgang til en eller flere selskabsprofiler 45
6 Eksempel på udfyldte bilag 46
6.1 Eksempel 1 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt 46
6.2 Eksempel 2 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt 47
6.3 Eksempel 3 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt 48
6.4 Eksempel 4 – Tilmelding af medarbejder 49
6.5 Eksempel 5 – Tilmelding af medarbejder 50

2 Indledning og resumé

I forhold til den tidligere vejledning er der væsentlig og ny information i dette afsnit samt i afsnit 3, der indeholder anbefalinger til, hvordan selskabet og selskabets advokat mest hensigtsmæssigt håndterer og besvarer klagesager.

Som udgangspunkt bør en klagesag oplyses på samme måde, som hvis der var tale om en retssag. Det vil sige, at parterne på tilstrækkelig måde skal dokumentere sine påstande, og at nævnet ikke kan lægge et forhold til grund, som ikke er dokumenteret.

Ankenævnet er omfattet af databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven. Endvidere træffer nævnet afgørelse på skriftligt grundlag, og der er ikke mulighed for, at nævnet indkalder vidner eller indhenter udtalelse fra eksempelvis Retslægerådet. Nævnets sekretariat vil som udgangspunkt gennemse/-høre videoer og lydfiler, inden sagen forelægges for nævnet. Ankenævnet vil i begrænset omfang få forevist/afspillet videoer eller lydfiler på nævnsmødet. Disse forhold indebærer, at selskabet/advokaten generelt skal gøre sig nogle supplerende overvejelser – se afsnit 3.2.2 - når der svares i en klagesag.

Jo mere konsekvent selskabet/advokaten følger anbefalingerne i denne vejledning, jo lettere vil sagsgangen forløbe.

I det følgende opsummeres nogle af de anbefalinger, der fremgår af vejledningen:

- Fremlæg relevant bevismateriale under høringsprocessen og sørg for, at materialet uploades sorteret og struktureret på portalen, så dokumenterne let kan benyttes som bevismateriale.
- Besvar, belys og dokumenter alle klagepunkter. Opfylder selskabet visse af klagepunkterne, skal det ske hurtigst muligt i klagesagens forløb. Beskriv herefter, hvilke klagepunkter der fortsat udestår.
- Sagsfremstillingen bør være objektiv og konkret, mens argumentation bør være klar og stringent. Beskriv, hvad tekniske rapporter, undersøgelsesrapporter, observationsrapporter og lignende materiale viser. Forklar, hvordan materialet underbygger selskabets anbringender.
- Henvis til specifikke sekvenser i videomateriale, til konkrete passager i rapporter og til konkrete fotos/plantegninger, så nævnet let kan sammenholde selskabets svar og bilag med hinanden.
- I komplicerede klagesager bør svarskriftet tillige indeholde en pædagogisk opsummering i punktform af selskabets væsentligste anbringender.
- Ved langvarige (video-)observationer samles materialet på et USB-stik og identiske kopier sendes til både Ankenævnet og klageren. Saml videosekvenser i en/få filer. Samtidig indsendes tillige en redigeret video-/lydfil på op til 15 minutters varighed, som indeholder det centrale for sagen. Se afsnit 3.2.2.
- Sagkyndige erklæringer vedrørende bygninger, biler, både eller andre genstande indsendes i deres helhed til nævnet.
- I lægelige og kommunale akter, hvor en persons helbred/adfærd beskrives relativt udførligt, bør oplysningerne – hvor det er muligt og hensigtsmæssigt – afgrænses tidsmæssigt, sygdomsmæssigt og/eller adfærdsmæssigt, så kun oplysninger, der er relevant for sagens afgørelse, indsendes.
- Konstaterer en part undervejs, at der er behov for at indhente yderligere beviser, fx en sagkyndig erklæring, skal parten bede om, at sagen sættes i bero, så beviserne om muligt kan fremskaffes. Se afsnit 3.3.
- Kontroller omhyggeligt, at de filer – der uploades – angår klageren. Selskabet SKAL STRAKS informere nævnets sekretariat, hvis selskabet har uploadet en fil, der angår en anden kunde/person end klageren. Se afsnit 3.2.1.

- Indsend kun oplysninger om tredjemand/bipersoner, som er nødvendige for at nævnet kan afgøre eller forstå sagen. Oplysninger i svar og bilag om tredjemand skal som udgangspunkt være anonymiseret, så nævnet ikke har oplysninger, som gør det muligt at identificere, hvem tredjemand er, hvis identiteten ikke er afgørende for sagen. Se afsnit 3.2.3 og 3.2.4.
- Skal navne om tredjemand/bipersoner indgå, oplys da – helst i en selvstændig portalbesked – nævnets sekretariatet om, at navne og/eller øvrige personoplysninger om tredjemand ikke er slettet fra selskabets indlæg og bilag, samt forklar årsagen hertil. Angiv gerne, hvor i dokumenterne/filerne personoplysningerne fremgår. Meddel sekretariatet, om tredjemand har fået oplysning om sagsbehandlingen. Se eksempler og uddybning i afsnit 3.2.4.
- Kontonumre, telefonnumre mv. bør kun fremgå af selskabets svar eller bilag, hvis det er af central betydning for sagen. Anvend forkortelser, som sikrer, at der ikke opstår forvirring om sagens faktum, eksempelvis konto …89.
- Kontroller at en anonymisering ikke kan ophæves/fjernes, og at det ikke er muligt gennem overstregningen/anonymiseringen at se, hvad der står.
- Selskabet skal straks informere sekretariatet, hvis et uploadet dokument ikke er behørigt anonymiseret.

Nogle praktiske forhold – som regelmæssigt giver sekretariatet visse udfordringer – er endvidere omtalt nedenfor, så selskabet/advokaten let kan indrette sig herefter:

- Svar og øvrige bilag skal uploades sorteret og struktureret – hver for sig og med et beskrivende filnavn. Billeder, videoer og lydfiler skal uploades som separate filer. Billeder skal vende korrekt.
- Svar og bilag skal – så vidt det er muligt – uploades i en sådan kvalitet, at elektronisk tekstgenkendelse er mulig.
- Høringssvar behøver ikke være underskrevet, og selskabet bør derfor ikke udskrive eksempelvis svaret og scanne det ind som en pdf-fil, da der er risiko for, at svaret scannes som et billede, der ikke kan tekstgenkendes. Se afsnit 3.5.1.
- Filer, der fylder mindre en 100 mb, kan uploades på portalen. Fylder en fil for meget, kan eksempelvis en video indsendes til nævnet på krypteret USB-nøgle. Send identisk materiale til klageren, og oplys i en portalbesked til sekretariatet, at klageren har modtaget/vil modtage identisk materiale.
- Anvend i svar – hvor det er hensigtsmæssigt – generiske betegnelser i stedet for personnavne, stednavne, egennavne og andre personhenførbare oplysninger.
- Undgå at høringsprocessen forlænges unødvendigt – eksempelvis fordi høringssvaret i realiteten er en gentagelse af tidligere svar. Senere svar skal kun vedrøre "nyt/uafklaret" i sagen. Stræb som udgangspunkt efter, at hver part afgiver op til 2 svar i en klagesag.
- Når selskabet ikke har yderligere kommentarer til sagen, så undlad at skrive andet end netop dette. Ellers kan beskeden blive sendt i ny høring hos klageren.
- Anmod – inden svarfristens udløb – om at få svarfristen forlænget, hvis det ikke er muligt at svare inden svarfristens udløb. Anmodningen deles med klageren, som normalt vil have forståelse for en høflig og/eller begrundet anmodning.
- Nævnet opbevarer alene klagerens navn mv. samt sagens akter i op til 5 kalenderår efter, at klagesagen er afgjort/lukket. Videofiler og andre filer, der "fylder" meget, vil kunne blive slettet kort tid

efter, at nævnet har afgjort sagen. Selskabet må afgøre, hvor længe selskabet af bevismæssige hensyn selv ønsker at gemme eksempelvis sagens akter og Ankenævnets kendelse med klagerens navn. Se afsnit 3.2.6.

Afsnit 4 – der beskriver funktionaliteten i portalen, hvor dokumenter kan udveksles mellem en part og nævnet, og hvor begge parter derved kan få onlineadgang til dokumenter/filer i en klagesag – svarer i det væsentlige til den tidligere udgave af vejledningen.

3 Besvarelse af en klagesag, bevishåndering og GDPR relaterede spørgsmål

3.1 Sagen overdrages til en advokat

Selskabet har mulighed for være repræsenteret af en ekstern advokat i en eller flere klagesager. Se om proceduren herfor i afsnit 4.1.3.

Advokaten skal i så fald følge denne vejledning, når advokaten afgiver svar på vegne af selskabet.

Ønsker selskabet at være repræsenteret ved advokat, skal selskabet gøre advokaten opmærksom på denne vejledning og på, at advokaten skal følge vejledningen.

3.2 Bevishåndtering og GDPR relaterede spørgsmål, herunder håndtering af oplysninger om andre end klageren og af fortroligt materiale

Selskabet har ansvaret for at overholde databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, når selskabet (eller dets advokat) indsender eller uploader svar og dokumenter i en klagesag.

Selskabet skal være opmærksom på, at de af selskabet uploadede svar og dokumenter som udgangspunkt gøres tilgængelige for klageren via portalen, uden at sekretariatet har nærlæst det modtagne materiale, gennemset fremsendte videofilm eller gennemlyttet fremsendte lydfiler.

3.2.1 Upload de rigtige bilag til den rigtige sag

Selskabet må kun uploade dokumenter, film, lydfiler mv. via selskabsprofilen, som angår klagerens klagesag.

Selskabet bør derfor omhyggeligt kontrollere, at de filer – der uploades – reelt angår klageren. Dette gælder også, hvis selskabet uploader materiale, som selskabet har modtaget fra modparten, hvor materialet indeholder oplysninger om tredjemand/bipersoner.

Sker det ved en fejl, at selskabet får uploadet en fil, der angår en anden kunde end klageren, SKAL selskabet STRAKS informere nævnets sekretariat herom, således at det undgås, at filen bliver delt med klageren, alternativt at filen så hurtigt som muligt ophører med at være delt med klageren.

Selskabet skal herefter uploade den korrekte fil på portalen og give besked herom. Sekretariatet vil herefter slette den forkert uploadede fil fra sagen, således at filen ikke længere forefindes på klagesagen.

Selskabet må endvidere tage stilling til, om selskabet efter persondatalovgivningen skal underrette tredjemand og/eller Datatilsynet om den skete fejl. Selskabet kan via kontakt til sekretariatet få oplyst, om en fil er blevet delt med klageren, og om klageren har åbnet filen.

3.2.2 Fremlæggelse af beviser og princippet om dataminimering

Det er den enkelte part i klagesagen, der skal fremlægge de beviser, som parten mener er påkrævet for at parten kan bevise, at vedkommende har ret.

For at kunne tage stilling til, hvilke beviser selskabet skal fremlægge, er det derfor nødvendigt, at selskabet som det første tager stilling til, om det er selskabet eller klageren, der i relation til hvert enkelt retlig spørgsmål – som klagesagen rejser – har bevisbyrden.

Dernæst er det nødvendigt, at selskabet som den professionelle part i retsforholdet overvejer, om selskabet i øvrigt er i besiddelse af oplysninger, som selskabet bør fremlægge for Ankenævnet, således at det sikres, at sagen i enhver henseende er behørigt oplyst.

Bemærk at begge parter forventes at fremlægge alt relevant bevismateriale under høringsprocessen, og at det er partens egen risiko, hvis parten vælger at tilbageholde visse eksisterende beviser. Fremlægger en part ikke sine beviser, vil udgangspunktet være, at sagen afgøres på det foreliggende grundlag. Ankenævnet kan dog også beslutte at afvise at afgøre en sådan sag. Se eksempelvis sag 90801, 92181 og 94175. I sådanne situationer må parterne påregne, at nævnet vil være tilbageholdende med at tillade, at en sag genoptages. I modsat fald risikerer nævnet, at parterne i visse sager begynder at spekulere i, hvilke oplysninger en part ønsker at fremlægge over for nævnet, og nævnet kan herved komme til at skulle genbehandle den samme sag flere gange, efterhånden som en part måtte vælge at fremlægge oplysninger, som parten under sagens behandling ved nævnet allerede har været i besiddelse af, eller som parten uden vanskelighed kunne have fremskaffet.

I relation til politirapporter er det også selskabet, der – ud fra en vurdering af hvad der er nødvendigt bevismateriale – må afgøre, om selskabet ønsker at fremlægge en politirapport for nævnet. Fremlægger selskabet en politirapport, skal selskabet anonymisere politirapporten som beskrevet i afsnit 3.2.3. Som eksempel på klagesager, hvor selskabet ikke havde fremlagt politirapporten, kan nævnes sagerne 89877, 90801, 92321 og 93661.

Kan en part – mens sagen verserer – konstatere, at der er behov for at indhente yderligere beviser, herunder eksempelvis en sagkyndig erklæring, må parten bede om, at sagen sættes i bero, således at de relevante beviser om muligt kan fremskaffes. Se afsnit 3.3.

Parterne – herunder selskabet – skal endvidere sørge for, at beviser, lægelige akter og andet materiale uploades sorteret og struktureret på portalen, således at dette materiale uden videre kan benyttes som bevismateriale. En undladelse heraf vil efter omstændighederne kunne betyde, at Ankenævnet beslutter at afvise at afgøre klagesagen. Se eksempelvis sag 93228, der angik værdien af en møntsamling, og hvor nævnet udtalte, at "efter en gennemgang af sagen – herunder særligt de fysiske bilag fremlagt af selskabet – finder nævnet, at sagsoplysningen fra sagens parter er af en sådan karakter, at sagen ikke er egnet til at blive behandlet ved nævnet".

Videosekvenser bør samles i en/få videofil(er).

Som udgangspunkt kan parterne lægge til grund, at en klagesag bør oplyses og struktureres på samme måde, som hvis der var tale om en retssag. Det vil sige, at selskabet/klageren på tilstrækkelig måde skal

dokumentere sine påstande med velsorterede, relevante bilag, og at Ankenævnet ikke kan lægge et forhold til grund, som ikke er dokumenteret/bevist.

I modsætning til domstolene er Ankenævnet omfattet af databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, hvilket medfører, at selskabet generelt skal gøre sig nogle supplerende overvejelser, når selskabet svarer i en klagesag. Det gælder dels i forhold til anonymisering af tredjemand/bipersoners identitet (se afsnit 3.2.3), dels i forhold til omfanget af det materiale, som selskabet indsender til nævnet.

Selskabet skal være opmærksom på, at selskabet – efter princippet om dataminimering, jf. databeskyttelsesforordningens art. 5, stk. 1, litra c – har pligt til kun at behandle de personoplysninger, som er nødvendige til at varetage formålet med behandlingen, og til at behandle oplysningerne på den måde, som er mindst indgribende for den person, oplysningerne vedrører. Det gælder såvel i forhold til klager som tredjemand/bipersoner i en sag.

Selskabet bør derfor overveje, hvorvidt nogle oplysninger bør udelades af selskabets bilag, inden bilagene indsendes til nævnet. I disse overvejelser bør naturligvis også indgå, at dokumentets, videoens eller lydfilens bevisværdi ikke skal forringes i betydelig grad.

For sagkyndige erklæringer – der angår bygninger, biler, både eller andre genstande – bør erklæringen indsendes i sin helhed til nævnet, da det må lægges til grund, at rapporten ikke indeholder personoplysninger.

I lægelige og kommunale akter samt i observationsrapporter, hvor en persons helbred/adfærd beskrives relativt udførligt, kan det være hensigtsmæssigt at afgrænse de oplysninger, der indsendes til nævnet. En sådan afgrænsning kan være tidsmæssig, sygdomsmæssig eller adfærdsmæssig, så kun oplysninger, der er relevant for sagens afgørelse, indsendes.

Omhandler sagen eksempelvis méngraden efter en knæskade, skal selskabet ikke fremlægge psykologerklæringer eller lignende, hvis dette kan udelades af journalmaterialet på en hensigtsmæssig måde. Tilsvarende bør selskabet så vidt muligt søge at afgrænse journalmaterialet til den tidsperiode, som er relevant for sagens afgørelse. Selskabet bør altså ikke fremlægge hele klagerens sygehistorik, hvis selskabet ikke benytter hele denne historik i sin argumentation for sagen. Selskabet skal alene fremlægge den tidsperiode af de lægelige akter, som er relevant for sagens afgørelse, og alene akter fra det sundhedspersonale, som behandler den pågældende sygdom/skade. Det er op til selskabet at vurdere, hvilket journalmateriale der er relevant for den konkrete klagesags afgørelse.

Bemærk, at Datatilsynet har truffet afgørelser om klagerens mulighed for at få indsigt i de udtalelser fra lægekonsulenter, som selskabet har indhentet vedr. klagerens sag.

Selskabet afgør omfanget af lyd- og videooptagelser, der indsendes til nævnet. Henset til princippet om dataminimering anbefales det, at omfanget begrænses til det, der er nødvendigt for at, at oplyse sagen.

Har selskabet indsendt en lang video-/lydfil, skal selskabet tillige indsende en redigeret video-/lydfil på op til 15 minutters varighed, som indeholder det centrale for sagen, idet denne fil – hvor det skønnes hensigtsmæssigt – vil kunne benyttes af sekretariatet, når sagen af sekretariatet forelægges for nævnet.

En observationsrapport vil i nogle tilfælde være et lige så egnet bevismiddel som en video. Observationsrapporten bør indeholde objektive og præcise beskrivelser af, hvilke handlinger der er observeret.

Ankenævnet træffer sine afgørelser på skriftligt grundlag. Nævnets sekretariat vil som udgangspunkt gennemse/-høre videoer og lydfiler, inden sagen forelægges for nævnet. Dette udgangspunkt kan dog fraviges, hvis der er tale om mange eller meget lange videoer/lydfiler. Nævnet vil få forelagt observationsrapporter. I begrænset omfang kan nævnsmedlemmerne få forevist/afspillet videoer eller lydfiler. Et nævnsmedlem har også mulighed for – ved fremmøde før nævnsmødets afholdelse – at gennemse eksempelvis den fulde video, som en part har indsendt.

Har en sag et omfang og/eller en karakter/kompleksitet, som gør sagen uegnet til afgørelse på skriftligt grundlag, kan nævnet som beskrevet ovenfor afvise at afgøre en klagesag. I denne vurdering indgår tillige om der skønnes at være behov for yderligere oplysninger, og/eller om der er behov for at kunne afhøre parter eller vidner. Se eksempelvis sag 94244.

Disse forhold betyder, at selskabet/advokaten med fordel kan gøre sig nogle supplerende overvejelser, inden selskabet afgiver sit svar i en klagesag.

Selskabet bør i sine svar henvise specifikt til, hvor i observationsrapporten informationen er beskrevet. Ligeledes bør svaret henvise til specifikke sekvenser i videomaterialet, der indeholder centrale beviser for de sammenfatninger/pointer, der fremgår af selskabets indlæg. På den måde vil sekretariatet og Ankenævnet relativt let kunne sammenholde selskabets svarskrift, observationsrapporten og/eller videoen med hinanden.

Selskabet bør i sine svarskrivelser pædagogisk og i oversigtsform beskrive, hvad den observerede person foretager sig, og hvorledes disse handlinger vurderes at være i modstrid med det, selskabet tidligere har lagt til grund, at klageren var i stand til at gøre.

Selskabets svar kan tillige indeholde en vurdering af, om klagerens adfærd er forenelig med de gener/skader, der fremgår af funktionsattester, lægelige akter og sagens øvrige akter.

Selskabet bør være opmærksom på, hvilken betydning selskabet i sine svar tillægger observationer/iagttagelser, idet den skriftlige nævnsbehandling betyder, at nævnet ikke kan stille supplerende spørgsmål hertil, således som det kan ske ved en mundtlig bevisførelse ved domstolene. Derfor er objektiviteten og konkretiseringsgraden i parternes sagsfremstilling vigtig, lige som en klar og stringent argumentation er vigtig i klagesager ved nævnet.

Er der eksempelvis tale om et billede fundet på internettet, kan selskabet med fordel vurdere/beskrive, hvilken aktivitet billedet reelt beviser.

Er klageren observeret gå ind i et lokale, hvor man ikke kan se, hvad der foregår, bør selskabet i sit svar til nævnet være opmærksom herpå. Selskabet kan eksempelvis beskrive, at klageren kom til et fitnesscenter kl. 8.45 og gik kl. 11.25. Er klageren derimod set udføre konkrete øvelser på fitnessmaskiner, er det hensigtsmæssigt, at selskabet så præcist som muligt beskriver øvelsernes karakter, antal gentagelser pr. maskine, benyttet vægt osv., da dette kan være af betydning i relation til nævnets bevisvurdering.

Tilsvarende gælder andre situationer, hvor klageren er observeret løfte/bære genstande eksempelvis i forbindelse med indkøb, eller fordi klageren er i færd med at udføre en opgave.

I sådanne tilfælde kan videodokumentation være hensigtsmæssigt, idet en iagttagelse af personens bevægelsesmønster mv. kan være af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Nævnet behøver ikke at få forelagt eksempelvis 2 timers video, hvis det nævnet kan se på videoen i dette tidsforløb reelt set er ensartede handlinger/adfærd. Her kan korte, veludvalgte sekvenser være tilstrækkeligt, idet en observationsrapport eller selskabets svar på passende vis vil kunne beskrive omfanget og længden af sådanne ensartede handlinger/adfærd.

Fotos vil efter omstændighederne også kunne give et godt indtryk af, hvad der eksempelvis løftes (af vægte i et træningscenter eller af materiale til brug for et byggeprojekt), eller hvor meget en arm kan strækkes over hovedet.

Selskabet bør – når det indsender sine beviser – være opmærksom på, at det er lettere for sekretariatet digitalt at dele fotos end videomateriale med nævnsmedlemmerne forud for afholdelsen af et nævnsmøde.

Det vil tillige ofte være hensigtsmæssigt, hvis selskabet i sit svar til nævnet forholder sig til klagerens eventuelle oplysninger om, at motionen/bevægelserne sker efter anbefaling fra sundhedsfagligt personale eller for at opretholde et vist, begrænset, fysisk aktivitetsniveau.

En transskribering af en optaget telefonsamtale kan i nogle tilfælde være tilstrækkelig dokumentation for det anbringende, selskabet gør gældende. I så fald bør selskabet fremlægge transskriberingen eller de relevante dele heraf. Vurderer selskabet, at en transskribering ikke er tilstrækkelig dokumentation, må selskabet vurdere, om selskabet kan nøjes med at fremlægge udvalgte dele af lydoptagelsen.

Gør klageren indsigelse mod, at selskabet ikke har fremlagt materialet i sin helhed, må selskabet tage stilling hertil, herunder må selskabet beskrive/afgøre, om visse dele af materialet kan undtages efter databeskyttelseslovens § 22 (se afsnit 3.2.5). Selskabet bør også i en sådan situation sikre, at identitetsoplysninger på tredjemand i passende omfang er sløret/anonymiseret, hvis der uploades ekstra materiale på portalen. Se afsnit 3.2.3.

Fremlægger selskabet filer, der fylder 100 MB eller mere, skal filerne sendes til nævnet på en krypteret USB-nøgle. Koden til USB-nøglen skrives i en selvstændig portalbesked. Selskabet kan eksempelvis skrive "Selskabet har d.d. sendt en krypteret USB-nøgle til nævnet. Koden til USB-nøglen er XXXX. Tilsvarende USB-nøgle er sendt til klageren".

Filer sendt til nævnet via USB-nøgle lægges ikke på portalen af nævnets sekretariat.

Nævnet påtager sig endvidere ikke at videresende (eller kopiere indhold fra et) USB-stik til klageren.

Fremsender selskabet et krypteret USB-stik til nævnet, skal selskabet derfor af egen drift tillige foranstalte, at klageren modtager identisk indhold (via USB-stik).

Selskabet skal udtrykkeligt gøre sekretariatet opmærksom på, at selskabet tidligere/samtidig har fremsendt identisk indhold til klageren, så sekretariatet ikke behøver at bruge tid på at afklare dette, se eksemplet på en portalbesked ovenfor.

3.2.3 Oplysninger om tredjemand/bipersoner

Anbefalingerne om anonymisering af tredjemands/bipersoners identitet angår ikke spørgsmålet, om oplysningerne lovligt kan indsamles af selskabet og fremlægges for Ankenævnet. Anbefalingerne tager derimod udspring i, at selskabet og/eller Ankenævnet kan have en oplysningspligt over for den identificerbare tredjemand, hvis personoplysninger indgår i en den sagsbehandling, som selskabet og/eller Ankenævnet foretager.

Selskabet og Ankenævnet kan derfor have en begrundet interesse i at begrænse mængden af personoplysninger om tredjeparter/bipersoner til det, som er absolut nødvendigt for, at en klagesag kan oplyses af parterne og afgøres af nævnet.

Af den grund bør selskabets svar og bilag som udgangspunkt anonymiseres på en sådan måde, at tredjemands/bipersonens navn, adresse, cpr-nummer og andre personhenførbare oplysninger – eksempelvis nummerplade, telefonnummer, mailadresse osv. – som hovedregel ikke indgår i klagesagen. Bipersoner kan i stedet omtales i generiske termer – eksempel ægtefælle, svigerforældre, rejsefælle 1, ven 1, sportskammerat, modpart.

I visse tilfælde vil oplysninger om tredjemand være af betydning for sagens afgørelse. Det kan eksempelvis være en oplysning om, at der er et vidne til et færdselsuheld, modparten i et trafikuheld, modparten i en retssag, eller skadevolder. Ligeledes kan et familiemedlem, en rejsekammerat, eller en kollega indgå i sagen på en sådan måde, at personen må omtales i eksempelvis selskabets svarskrift eller må fremgå af sagens bilag. I sådanne tilfælde behøver nævnet dog som hovedregel heller ikke at kende tredjemands identitet.

Har klageren selv oplyst navne på eksempelvis nære familiemedlemmer som led i sin dokumentation/argumentation, og kan det lægges til grund, at vedkommende er indforstået hermed, kan selskabet undlade i sine bilag at anonymisere navne på de personer, som klageren allerede selv har oplyste navnet på. Andre oplysninger – som eksempelvis cpr-nummer, adresse mv. – skal dog fortsat anonymiseres. Selskabet bør i sit svar eller i sin portalbesked til nævnets sekretariat oplyse, at navne i konkret angivne bilag ikke er slettet, fordi klageren allerede selv har oplyst disse navne til nævnet. I modsat fald er der risiko for, at sekretariatet beder selskabet om at anonymisere de pågældende dokumenter, idet sekretariatet ikke på dette tidspunkt har læst alle sagens bilag og derfor ikke ved, hvad klageren måtte have givet af information.

Ligeledes skal selskabet anonymisere politirapporter. Navn, adresse, CPR-nr., nummerplade mv. på modpart, vidner, politibetjente mv. – som optræder i politirapporten – skal som hovedregel være fjernet, og der skal i stedet benyttes passende generiske betegnelser for vedkommende – eksempelvis vidne 1, modparten, politibetjent 1. Disse generiske betegnelser skal svare til de generiske betegnelser, som selskabet måtte anvende i sine svar til nævnet.

Selskabet skal også tage stilling til og i fornødent omfang anonymisere udtalelser, som selskabet modtager fra vidner.

Gør klageren indsigelse mod, at selskabet ikke har oplyst eksempelvis navnet på et vidne, må selskabet tage stilling til denne indsigelse, og selskabet må eventuelt give klageren alle eller visse af de ønskede oplysninger. Kan selskabet ikke imødekomme klagerens ønske, bør selskabet i sit svar til nævnet redegøre herfor. Selskabet bør ligeledes i passende omfang foretage undersøgelser, som vil kunne imødekomme de betænkeligheder, som klageren fremkommer med. Eksempelvis at selskabet har vurderet vidnets troværdighed, herunder at der ikke er en familiemæssig relation mellem vidnet og modparten. Se eksempelvis sag 94444.

Oplysninger om sælgers navn, personnummer og bankoplysninger i eksempelvis købsaftaler eller tilstandsrapporter i ejerskifteforsikringssager skal på tilsvarende vis være fjernet fra selskabets svar og bilag.

Det et ikke nødvendigt, at selskabet i sit svar og bilag anonymiserer navne, titel mv. på bipersoner, der optræder i en klagesag i deres egenskab af fagperson. Som eksempel kan nævnes læger, fysioterapeuter og andet sundhedsfagligt personale, sagsbehandlere, taksatorer, klageansvarlig eller håndværkere og tekniske eksperter, der har afgivet udtalelse, der skal indgå som bevis i klagesagen. Det anbefales dog, at selskabet begrænser antallet af gange, hvor selskabet i sit svar benytter vedkommendes navn, og at selskabet – hvor selskabet finder det hensigtsmæssigt – i stedet benytter en passende generisk betegnelse på vedkommende. Eksempelvis klageansvarlig, taksator, speciallæge osv.

Fotos og film skal som udgangspunkt være bearbejdet af selskabet, så identiteten på tredjemand er sløret, og Ankenævnet ikke kan genkende andre personer end klageren på fotos eller filmklip.

Hvis det skønnes hensigtsmæssigt bør film/foto – som selskabet har fundet på offentligt tilgængelige medium – også sløres, så sekretariatet ikke behøver at vurdere for hvert enkelt billede/film, om der er tale om materiale fra et offentligt tilgængelige medium.

I denne hensigtsmæssighedsvurdering kan der sondres mellem, om der i sagens akter 1) ikke er, eller 2) er oplysning om navn/identitet på tredjemanden.

Er der alene tale om et offentligt tilgængeligt billede/video af en person – uden at dennes identitet fremgår af sagens øvrige akter (tilfælde 1) – behøver selskabet ikke at sløre tredjemand, medmindre fotoet/videoen viser en aktivitet, der i sig selv kan betegnes som en følsom personoplysning, f.eks. deltagelse i en politisk demonstration.

Findes navn eller andre oplysning – i de akter, som selskabet uploader, og som gør det muligt at identificere den pågældende tredjemand – anbefaler Ankenævnet som altovervejende hovedregel, at selskabet anonymiserer tredjemands navn og andre identifikationsoplysninger på tredjemand, således at selskabet/Ankenævnet undgår at skulle foretage en konkret vurdering af, om tredjemand skal have oplysning om den igangværende databehandling i selskabet/Ankenævnet.

Vurderer selskabet undtagelsesvist, at navnet eller andre identifikationsoplysninger på tredjemand er nødvendige for at nævnet kan forstå/afgøre sagen, må selskabet følge proceduren i afsnit 3.2.4.

Har selskabet ikke fulgt ovenstående anbefalinger – herunder undladt at redegøre for, hvorfor navne mv. på tredjemand (der ikke optræder i sagen i deres karakter af fagperson) er medtaget i selskabets svar eller i selskabets bilag – vil nævnets sekretariat muligvis bede selskabet om at anonymisere bilagene, hvilket forsinker sagsbehandlingen og medfører yderligere administrativt arbejde for såvel nævnets sekretariatet som for selskabet.

Selskabet bør sikre, dels at en anonymisering ikke kan ophæves/fjernes, dels at det ikke er muligt gennem overstregningen/anonymiseringen at se, hvad der står i dokumentet.

Hvis selskabet – efter at have uploadet sit svar og sine filer på portalen – opdager, at disse ikke er anonymiseret i tilstrækkelig grad, SKAL selskabet STRAKS kontakte sekretariatet, så svaret/filen enten ikke bliver delt med klageren, eller delingen af svaret/filen hurtigst muligt bringes til ophør.

Selskabet skal herefter foretage en korrekt anonymisering af svaret/filen, og disse skal herefter uploades til portalen. Sekretariatet vil herefter slette de svar/filer, der ikke var korrekt anonymiseret.

3.2.4 Hvis tredjemands identitet skal indgå i klagesagen og eventuel underretning herom

Har selskabet vurderet, at det er nødvendigt/hensigtsmæssigt at undlade at sløre/anonymisere identiteten på en eller flere tredjemænd – der optræder i klagesagen uden at det skyldes, at de optræder i sagen i deres egenskab af fagperson – bedes selskabet forklare i en portalbesked til nævnet, hvorfor selskabet har foretaget en mindre grad af anonymisering, end den af Ankenævnet anbefalede, og hvilke oplysninger der overordnet er tale om. Selskabet bedes samtidig meddele sekretariatet, hvor i dokumenterne, oplysningerne fremgår, så sekretariatet let kan finde oplysningerne og kan foretage de fornødne vurderinger i den anledning. Selskabet skal endvidere meddele sekretariatet, om tredjemand har fået oplysning om sagsbehandlingen.

Som eksempel kan nævnes visse sager om, hvem der er rette begunstiget på en pensionsordning. Her kan tvisten angå, hvorvidt afdødes tidligere ægtefælle (ægtefælle 1) har ret til pension, eller om pensionen udelukkende skal tilfalde afdødes nuværende ægtefælle (ægtefælle 2/klageren). Her vil selskabet i forvejen have haft kontakt til begge personer, da selskabet traf sin oprindelse afgørelse om udbetaling af pension. Det anbefales derfor, at selskabet underretter begge personer om, at der verserer en sag ved nævnet, hvor vedkommendes personoplysninger indgår, og oplyser sagsnummeret hos nævnet. Selskabet bør endvidere oplyse, hvilke personoplysninger, der indgår, og bør henvise til nævnets hjemmeside for mere information.

Har selskabet underrettet en biperson eller tredjemand om, at der verserer en klagesag ved Ankenævnet, bør selskabet ligeledes meddele dette til nævnet.

Har selskabet vurderet, at en af undtagelserne til oplysningspligten i databeskyttelsesforordningen finder anvendelse, bedes selskabet ligeledes give sekretariat meddelelse herom, da dette vil kunne lette den vurdering, som sekretariatet efterfølgende eventuelt vil skulle foretage.

Følgende eksempler kan med fordel bruges af selskaberne til en portalbesked om, at der indgår oplysninger om tredjemand i en sag:

> Eksempel 1:
> Selskabet har ved besvarelsen af klagen vurderet, at tredjemands identitet har betydning for sagens behandling ved nævnet. Oplysningerne om tredjemand omhandler XX [fx navn, adresse, placeringsoplysninger, telefonnummer, relation til klageren] og er indhentet fra XX [fx offentligt tilgængeligt medium, klageren el.lign.]. Oplysningerne fremgår af følgende dokumenter XX.
> ENTEN:
> Selskabet har vurderet, at oplysningernes karakter og omfang er af så perifert, at tredjemand ikke er blevet underrettet om databehandlingen.
> ALTERNATIVT:

Selskabet er ikke i besiddelse af sådanne oplysninger om tredjemands identitet, at det er muligt at underrette tredjemand om den foretagne databehandlingen.
ALTERNATIVT:
Personerne i bilag xx/videoklip yy (f.eks. en masse koncertgæster) er ikke underrettet, da selskabet anser dem for bipersoner, og underretning enten ikke er mulig eller vil kræve en uforholdsmæssig stor indsats, jf. GDPR art. 14, stk. 5, litra b.
ALTERNATIVT:
Tredjemand er ikke underrettet om, at selskabet har registreret oplysninger om dem, da regler om tavshedspligt (f.eks. FIL) forhindrer dette, jf. GDPR art. 14, stk. 5, litra d.
ALTERNATIVT:
Tredjemand er ikke underrettet, da hensynet til væsentlige private interesser medfører, at underretning kan undlades, jf. databeskyttelsesloven § 22, stk. 1.

Eksempel 2
Selskabet har ved besvarelsen af klagen vurderet, at tredjemands identitet har betydning for sagens behandling ved nævnet. Oplysningerne om tredjemand omhandler XX [fx navn, adresse, placeringsoplysninger, telefonnummer, relation til klageren] og er indhentet fra XX [fx offentligt tilgængeligt medium, klageren el.lign.]. Oplysningerne fremgår af følgende dokumenter XX. Selskabet har vurderet, at oplysningerne er af en karakter og af et omfang, at tredjemand er blevet underrettet om databehandlingen.
ENTEN:
Tredjemand er den xx underrettet om, at der verserer en sag ved Ankenævnet.
ALTERNATIVT:
Tredjemand er den xx underrettet om, at selskabet har registreret oplysninger om vedkommende, jf. GDPR art. 14, men er ikke orienteret om, at sagen nu af klageren er indbragt for Ankenævnet.

Underretter selskabet tredjemand om, at der verserer en sag ved nævnet, bedes selskabet oplyse følgende:

1. Dataansvarlig: Ankenævnet for Forsikring, CVR: 84699128
2. Adresse: Østergade 18, 2., 1100 København K
3. Telefon: +45 33 15 89 00 (kl. 10.00-13.00)
4. E-mail: ankeforsikring@ankeforsikring.dk
5. Web: ankeforsikring.dk
6. Formål med behandling: Afgøre en tvist mellem klageren og klagerens pensions- eller forsikringsselskab
7. Ankenævnets sagsnummer: XXXXX
8. De samme oplysninger, som indgik i selskabets underretning af tredjemand, herunder bl.a. om kategorierne af personoplysninger, oplysningernes oprindelse og registreredes rettigheder.

3.2.5 Ankenævnets videregivelse af oplysninger til klager

Udgangspunktet om, at klageren har ret til at se alle de filer – der indeholder personoplysninger om klageren – i sin klagesag, kan kun fraviges, hvis nævnet ud fra bestemmelsen i databeskyttelseslovens § 22, finder, at nævnets oplysningspligt, jf. databeskyttelsesforordningens art. 14, og klagerens ret til indsigt, jf. art. 15, bør begrænses. Databeskyttelseslovens § 22 stk. 1 og 2 lyder således:

"Bestemmelserne i databeskyttelsesforordningens artikel 13, stk. 1-3, artikel 14, stk. 1-4, artikel 15 og artikel 34 gælder ikke, hvis den registreredes interesse i oplysningerne findes at burde vige for afgørende hensyn til private interesser, herunder hensynet til den pågældende selv.
Stk. 2. Undtagelse fra bestemmelserne i databeskyttelsesforordningens artikel 13, stk. 1-3, artikel 14, stk. 1-4, artikel 15 og artikel 34 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:

1) statens sikkerhed,
2) forsvaret,
3) den offentlige sikkerhed,
4) forebyggelse, efterforskning, afsløring eller retsforfølgning af strafbare handlinger eller fuldbyrdelse af strafferetlige sanktioner, herunder beskyttelse mod og forebyggelse af trusler mod den offentlige sikkerhed,
5) andre vigtige målsætninger i forbindelse med beskyttelse af Den Europæiske Unions eller en medlemsstats generelle samfundsinteresser, navnlig Den Europæiske Unions eller en medlemsstats væsentlige økonomiske eller finansielle interesser, herunder valuta-, budget- og skatteanliggender, folkesundhed og social sikkerhed,
6) beskyttelse af retsvæsenets uafhængighed og retssager,
7) forebyggelse, efterforskning, afsløring og retsforfølgning i forbindelse med brud på etiske regler for lovregulerede erhverv,
8) kontrol-, tilsyns- eller reguleringsfunktioner, herunder opgaver af midlertidig karakter, der er forbundet med offentlig myndighedsudøvelse i de tilfælde, der er omhandlet i nr. 1-5 og 7,
9) beskyttelse af den registreredes eller andres rettigheder og frihedsrettigheder og
10) håndhævelse af civilretlige krav"

Et selskabs interne tegningsregler vedrører ikke en identificerbar fysisk person og er dermed ikke en personoplysning. Derfor er oplysninger om tegningsregler ikke omfattet af persondatalovgivningens regler om ret til indsigt.

Ønsker selskabet, at selskabets interne tegningsregler ikke deles med klageren, skal selskabet sørge for at dette fremgår meget klart af en separat besked, som selskabet sender via portalen, samtidig med at selskabet uploader uddrag af tegningsreglerne på portalen. Det er ikke hensigtsmæssigt, at oplysning om fortroligt materiale forekommer i selve svarskriftet, ligesom det ikke bør indskrives i bilagslisten i svarskriftet. Alternativt kan tegningsreglerne indsendes på en mail, således at sekretariatet selv overfører tegningsreglerne til klagesagen og samtidig kan notere, at der er tale om fortroligt materiale, og at selskabet har bedt om, at det ikke deles med klageren.

3.2.6 Ankenævnets opbevaring af gamle klagesager

Klagerens navn, adresse og øvrige kontaktoplysninger slettes som udgangspunkt i nævnets systemer, når der er gået 5 kalenderår efter, at klagesagen blev afgjort eller af anden grund lukket. Ligeledes opbevares sagens bilag kun i fem kalenderår, fra klagesagen blev afgjort/lukket. Videofiler og andre filer, der "fylder" meget, vil kunne blive slettet fra nævnet it-systemer kort tid efter, at nævnet har afgjort sagen.

Anmoder en klager om at få slettet eksempelvis sit navn fra nævnets systemer inden, der er gået 5 år, vil en tidligere sletning kunne forekomme. Selskabet bør være opmærksom på, at en sådan sletning tillige vil betyde, at selskabet ikke længere kan få adgang til sagens akter i eksempelvis portalen. Se afsnit 4.9.

Ønsker selskabet at påberåbe sig, at nævnet i relation til klageren tidligere har afgjort den samme tvist, eller at en tidligere afgjort klagesag angår forhold, som vil kunne have betydning for behandlingen af en nyoprettet klagesag, må selskabet derfor gøre nævnet opmærksom herpå, og selskabet må kunne dokumentere dette.

Selskabet bør endvidere tage stilling til, hvor længe selskabet af bevismæssig hensyn ønsker at gemme eksempelvis sagens akter og Ankenævnets kendelse med klagerens navn i sit eget system.

3.3 Behov for yderligere sagsoplysning mens sagen verserer i Ankenævnet

Når en sag indbringes for Ankenævnet, er det parternes forpligtelse at oplyse sagen på en sådan måde, at nævnet kan træffe afgørelse i sagen. Vurderer selskabet på baggrund af oplysningerne i klagen, at det er hensigtsmæssigt at få sagen belyst yderligere - inden nævnet skal træffe afgørelse - bør selskabet så tidligt som muligt meddele dette til nævnets sekretariat. Det anbefales, at selskabet indgår i dialog med klageren om, hvordan en sådan sagsoplysning tilvejebringes.

Skal et forhold besigtiges yderligere, bør parterne eksempelvis aftale, hvad der skal undersøges, hvem der skal undersøge det, hvem der skal være til stede ved besigtigelsen, og hvem der skal betale for undersøgelsen, hvis besigtigelsen skal foretages af en uafhængig sagkyndig.

Det anbefales, at parterne sammen indhenter uafhængige sagkyndige udtalelser, og at både klageren og selskabet er til stede ved besigtigelsen.

Parterne har også mulighed for at få foretaget et indenretligt syn og skøn, jf. retsplejelovens § 343.

Når parterne bliver enige om, hvilke processuelle skridt, der skal foretages for at belyse sagen bedst muligt, skal parterne meddele dette til sekretariatet, som herefter sætter sagen i bero, indtil den sagkyndige erklæring, syns- og skønserklæringen eller udtalelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring eller lignende foreligger.

Kan parterne ikke blive enige om at besigtigelsen sker via fælles udpeget sagkyndig, må hver part overveje, om vedkommende ønsker og har mulighed for ensidigt at indhente en sagkyndig erklæring. Også i dette tilfælde må parten anmode om at sagen sættes i bero.

Modsætter klageren sig yderligere bevisindhentning, og kan en sådan bevisindhentning kun ske med klagerens samtykke – eksempelvis fordi der skal ske besigtigelse af klagerens hus, eller selskabet ønsker at forelægge sagen til udtalelse hos Arbejdsmarkedets Erhvervssikring – må sagen afgøres på det foreliggende bevisgrundlag. Selskabet må i så fald overveje, om selskabet ønsker at nedlægge en yderligere påstand om afvisning efter vedtægternes § 4, se afsnit 3.4.5.

Selskabet skal være opmærksom på, at Ankenævnet i nogle tilfælde har pålagt selskabet at indhente sagkyndige erklæringer til belysning af krav, som selskabet har afvist at dække. Det gør nævnet i situationer, hvor nævnet konkret finder, at klageren ikke har bevist forholdet, men at klageren dog har fremlagt sådanne oplysninger, at det hermed er antageliggjort, at der kan være tale om en dækningsberettigende

skade, og hvor der stadig udestår nogle yderligere undersøgelser, før det er endeligt bevist, at forholdet er omfattet af forsikringen.

Ankenævnet kan også pålægge selskabet at indhente en sagkyndig erklæring – ud fra princippet om antageliggjort - hvor parterne er enige om, at der foreligger en dækningsberettigende skade, men hvor parterne er uenige om erstatningens størrelse eller den korrekte udbedringsmetode, og hvor det er antageliggjort, at selskabets beslutning herom kan være fejlbehæftet.

Princippet om antageliggjort finder også anvendelse på eksempelvis sager om méngradens størrelse.

Bemærk, at hverken nævnet eller sekretariatet tager konkret stilling til, hvilke processuelle skridt en part bør tage for at belyse sagen bedst muligt. Nævnet/sekretariatet tager ej heller konkret stilling til eksempelvis valg af sagkyndig eller lignende processuelle spørgsmål. Nævnsbehandlingen er tiltænkt som en nem og billig måde for parterne at få afgjort en forsikringsretlig tvist på. Kan parterne ikke i fælles dialog – og ud fra den vejledning, som nævnet giver på sin hjemmeside mv. – medvirke til en sådan smidig form for konfliktløsning, må nævnet enten afgøre sagen på det faktuelle grundlag, som parterne hver for sig har tilvejebragt, eller nævnet kan afvise af afgøre sagen efter vedtægternes § 4.

3.4 Klagesager som selskabet ønsker afvist

Selskabet kan af flere årsager have et ønske om, at en sag afvises. Nedenfor omtales de oftest forekommende.

3.4.1 Erhverv

Det fremgår af Ankenævnets vedtægters § 2, stk. 5, at "klager vedrørende forsikrings- eller pensionsforhold af erhvervsmæssig karakter falder uden for Ankenævnets kompetence. Ankenævnet kan dog behandle en klage vedrørende forsikrings- eller pensionsforhold af erhvervsmæssig karakter, såfremt Ankenævnet finder, at klagen ikke adskiller sig væsentligt fra private forsikrings- eller pensionsforhold, og såfremt det ud fra en samlet vurdering af sagen skønnes rimeligt og hensigtsmæssigt at behandle klagen".

Ankenævnet modtager en række sager, hvor sekretariatet ikke er i tvivl om, at der er tale om erhvervsforhold uden for nævnets kompetence. Disse sager afviser sekretariatet som udgangspunkt.

Modtager nævnet en klage – hvor der er tvivl om, hvorvidt sagen er af erhvervsmæssig karakter, eller om sagen undtagelsesvist trods sin erhvervskarakter vil kunne behandles af nævnet – vil klagesagen på almindelig vis blive sendt i høring hos selskabet. Det vil herefter være op til selskabet at nedlægge påstand om, at sagen afvises som erhvervsmæssig. Nedlægges en sådan påstand, skal selskabet samtidig fremkomme med den fornødne argumentation og dokumentation herfor. Policen skal eksempelvis indsendes, ligesom evt. salgsmateriale og afgørelserne af den konkrete tvist skal indsendes. Selskabet bør tydeligt gøre opmærksom på, at man ønsker sagen afvist, hvis selskabet mener, at der er tale om erhverv. Klageren vil herefter blive hørt.

Ankenævnet har anlagt en praksis, hvorefter nævnet er ganske tilbageholdende med at behandle tvister, der kan anses for erhvervsmæssige. Nævnet har i kendelse 93417 udtalt, at "der bør være symmetri i Ankenævnets behandling af afvisningspåstande, som måtte være fremsat af henholdsvis klageren og af selskabet. Ankenævnet har endvidere lagt vægt på, at det ikke kan anses for hensigtsmæssigt, at sager

vedrørende erhvervsejendomme og erhvervsløsøre i almindelighed behandles af Ankenævnet. Der foreligger efter Ankenævnets vurdering i den konkrete sag ikke sådanne særlige omstændigheder, der væsentligt taler for, at Ankenævnet skulle behandle den indgivne klage".

Ankenævnets sekretariat vil kun afvise sager efter reglen om erhverv, hvis det er klart, at denne afvisningsgrund kan finde anvendelse. Kan sagen ikke forhåndsafvises må selskabet tillige fremkomme med svar og beviser, som er påkrævet, for at nævnet kan afgøre sagen materielt.

3.4.2 Ikke klaget til selskabet

Har klageren ikke klaget til selskabet forud for klagen til nævnet, kan nævnet 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) vil sekretariatet dog som oftest vælge at fremsende klagesagen til selskabet – det vil sige, at nævnet er tilbageholdende med at afvise en klage med den begrundelse, at der ikke forud herfor er klaget til selskabet.

Konstaterer selskabet – når selskabet modtager den første henvendelse fra nævnet i en ny klagesag – at klageren ikke har klaget til selskabet, bør selskabet som altovervejende hovedregel meddele dette til sekretariatet 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 nævnets klageprocedure igangsættes formelt.

Medfører selskabets sagsbehandling, at sagen kan forliges, vil sekretariatet lukke klagesagen. Det kan ske i umiddelbar forlængelse af selskabets svar til nævnet, eller det kan ske efter, at nævnet har modtaget bekræftelse fra klageren om, at sagen er løst.

Vil selskabet – efter at have realitetsbehandlet klagen - derimod fastholde sin afgørelse, skal selskabet, samtidig med at dette meddeles til nævnet, indsende sin materielle redegørelse for sagen. Se afsnit 3.2 og 3.5.

3.4.3 Klagen angår ikke en økonomisk tvist - § 4

Det følger af Ankenævnets vedtægters § 4, at nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne.

Bestemmelsen skal sikre, at nævnet kun behandler sager, der er af økonomisk betydning for klageren. Ankenævnet vil som hovedregel ikke behandle en klagesag, hvor klageren alene er utilfreds med eksempelvis selskabets sagsbehandling eller svartid, da nævnets formål ikke er at udtale kritik, men derimod - lige som domstolene - at afgøre konkrete tvister mellem parterne.

Har klageren et økonomisk krav – f.eks. ønske om erstatning fordi selskabets rådgivning eller information har være mangelfuld eller misvisende – vil nævnet kunne behandle klagen. I sådan klagesag vil selskabets sagsbehandling – herunder iagttagelse af god skik – kunne indgå som en central del af sagen, og nævnet vil derfor kunne tage stilling til sådanne spørgsmål.

En klage vil derfor kun blive afvist af sekretariatet, hvis det er klart, at der ikke er et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne.

Ønsker selskabet sagen afvist med henvisning til, at der ikke er et økonomisk krav, må selskabet nedlægge påstand herom, ligesom selskabet må argumentere herfor og må fremlægge de dokumenter, som er nødvendige for, at nævnet kan afgøre dette spørgsmål.

3.4.4 Klageren er ikke klageberettiget.

En forbruger kan alene klage, hvis vedkommende er aftalepart med selskabet eller er sikret efter forsikringsaftalen. Forbrugeren kan også klage over selskabets afslag på at sælge en forsikring til vedkommende.

I en række situationer kan der opstå spørgsmål, om klageren er klageberettiget.

Som eksempel kan nævnes sager, hvor klageren er utilfreds med den afgørelse, som modpartens forsikringsselskab har truffet. I sag 88244, udtalte Ankenævnet blandt andet, at "nævnet ikke kan afgøre spørgsmålet om modpartens selskabs erstatningsansvar og sagsbehandling over for klageren, idet nævnet efter sine vedtægter alene har kompetence til at afgøre tvister, der angår en klagers forsikringer – som forsikringstager eller som sikret – i det pågældende selskab, og idet klageren hverken er forsikringstager eller sikret i modpartens selskab, jf. § 2, stk. 1, i nævnets vedtægter. Da selskabet i relation til klageren alene har opkrævet halv selvrisiko hos klageren, foreligger der ikke en aktuel tvist mellem klageren og selskabet. Nævnet har derfor ikke anledning til at tage stilling til, om klageren har halvt eller fuldt ansvar for det pågældende færdselsuheld. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets anerkendelse af ansvaret i forhold til modpartens selskab i sagens natur må ske – og er sket – uden præjudice for en eventuel retsafgørelse i en retssag mellem klageren og modpartens selskab. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet – i en situation som den foreliggende – ikke har pligt til over for modpartens selskab at stå fast på klagerens synspunkt om, hvordan ansvarsfordelingen bør være."

For så vidt angår personskade – hvor klageren retter krav mod sit eget forsikringsselskab, hvor klageren har forsikret sin bil, fordi klageren er kommet til skade som passager i bilen - har Ankenævnet i sag 92873 blandt andet udtalt, at "klageren er som forsikringstager sikret på ansvarsforsikringen for sit erstatningsansvar for skader, der sker, når bilen bruges som køretøj. Hun har rejst et krav mod selskabet i egenskab af skadelidt. Dette krav beror ikke på et aftaleforhold med selskabet, men er et krav om erstatning uden for kontraktforhold mod selskabet, som hæfter umiddelbart over for den skadelidte efter færdselslovens § 108, stk. 1. Nævnet finder på den baggrund, at klagerens tvist med selskabet ikke er en tvist, der udspringer af forsikringsaftalen, og at nævnet ikke har kompetence til at behandle sagen, jf. nævnets vedtægter § 2, stk. 1. At klageren samtidig er forsikringstager på autoforsikringen kan ikke medføre et andet resultat. Føreren af bilen er sikret i henhold til forsikringen for sit erstatningsansvar for skaden. Nævnet finder imidlertid, at føreren ikke er klageberettiget i den foreliggende situation, idet den skadelidte har et direkte krav mod ansvarsforsikringsselskabet, jf. færdselslovens § 108, stk. 1., hvorfor en skadelidt skal sagsøge forsikringsselskabet og ikke føreren af bilen. Nævnet kan herefter ikke træffe afgørelse i sagen og må derfor henvise klageren til i givet fald at søge tvisten afgjort ved domstolene".

En anden problemstilling opstår, hvor en beboer – eksempelvis i en andelsforening – ønsker at klage over den bygningsforsikring, som andre (her andelsboligforeningen) har købt. I en sag (90799), der senere blev afgjort af Ankenævnet, har sekretariatet under sagens forberedelse om kompetencespørgsmålet udtalte, at det er andelsboligforeningen, der bestemmer, i hvilket omfang den enkelte andelshaver – som måtte være berørt af vandskaden – kan kommunikere direkte med forsikringsselskabet om skadeudbedring mv. Af samme grund er det andelsforeningen, som kan bestemme, om der skal indgives klage til nævnet for Forsikring over den udbedring af skaden, som forsikringsselskabet tilbyder. For så vidt angår et krav om

genhusning – som måtte være dækket af andelsforeningens bygningsforsikring – vil dette være et forhold, hvor andelshaveren er så konkret og individuelt berørt, at andelshaveren vil kunne klage direkte til Ankenævnet, uden om andelsforeningens bestyrelse/administrator.

Ønsker selskabet sagen afvist med henvisning til, at klageren hverken er forsikringstager eller sikret i henhold til forsikringsaftalen, må selskabet nedlægge påstand herom, ligesom selskabet må argumentere herfor og må fremlægge de dokumenter, som er nødvendige for, at Ankenævnet kan afgøre, om sagen kan afvises, fordi klageren ikke er klageberettiget.

3.4.5 Sagen er ikke egnet til nævnsafgørelse - § 4

Ankenævnet har mulighed for at afvise en sag, hvis "klagen på grund af den principielle juridiske karakter, manglende oversættelse af det af parterne indsendte materiale, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre grunde ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet", jf. vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3.

Er parterne enige om, at sagen bør afvises efter § 4, bør dette meddeles så tidligt som muligt, og så klart så muligt, således at sekretariatet har mulighed for at udtage sagen til særlig screening.

I særlige tilfælde kan formanden på Ankenævnets vegne afvise en sag, jf. vedtægternes § 5, stk. 2 (forhåndsafvisning). Som eksempel kan nævnes en nedbrændt bygning, hvor det indsendte materiale viser, at parterne har fremlagt sagkyndige vurderinger af genopførelsesomkostningerne, som begge forekommer saglige, men som omvendt på centrale punkter afviger så meget fra hinanden, at det allerede på dette grundlag kan vurderes, at der vil være brug for at gennemføre et syn- og skøn, og hvor det under retssagen må antages at være påkrævet at kunne få syn- og skønsmanden til af afgive forklaring.

Er parterne uenige om afvisning efter § 4, vil der som udgangspunkt ikke ske forhåndsafvisning af klagesagen med henvisning til bestemmelsen i vedtægternes § 4, stk., 3, nr. 3, idet denne beslutning som hovedregel træffes af nævnet, samtidig med at nævnet får forelagt sagens materielle spørgsmål og relevante beviser til at underbygge de i sagen nedlagte materielle påstande.

Udgangspunktet er således, at parterne må nedlægge en påstand om § 4-afvisning og en eller flere subsidiære påstande om sagens materielle spørgsmål, idet hovedreglen er, at nævnet ikke træffer delafgørelser om formelle eller processuelle spørgsmål.

Parterne skal derfor i sådanne situationer tillige fremkomme med svar og beviser, som er påkrævet, for at nævnet kan afgøre sagen materielt.

Såfremt selskabet ønsker, at sagen afvises efter § 4, må selskabet argumentere herfor. Det anbefales, at selskabet i sit svarskrift tillige argumenterer for klagesagens materielle spørgsmål, idet klagesagens materielle spørgsmål og bevisernes karakter ofte vil have betydning for, hvorvidt sagen vurderes at være egnet til nævnsbehandling.

Skyldes ønsket om en afvisning af sagen, jf. § 4, at et part vurderer, at sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst, eller at der er behov for afholdelse af indenretligt syn og skøn, jf. retsplejelovens § 343, må selskabet og klageren finde ud af, om de egenhændigt eller i fællesskab vil indhente en sagkyndig erklæring, afholde syn og skøn, indhente en udtalelse fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring mv. for at belyse sagen bedst muligt. Parterne må i så fald bede om at få sat sagen i bero indtil den sagkyndige erklæring, udtalelsen fra Arbejdsmarkedets Erhvervssikring mv. foreligger. Se afsnit 3.3.

3.5 Afgive 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 på portalen.

Selskabet skal svare inden svarfristens udløb. Er dette ikke muligt, skal selskabet – inden svarfristens udløb – anmode om at få svarfristen forlænget. Nævnets sekretariat bruger mange ressourcer på at rykke for svar. Dette kan minimeres betydeligt, hvis parterne i god tid anmoder om at få forlænget en svarfrist, gerne med en begrundelse, idet anmodningen deles med modparten.

Afsnit 3.5.1 indeholder generelle gode råd til, hvordan selskabet håndterer og besvarer en klagesag. Som udgangspunkt bør det være tilstrækkeligt, at hver part afgiver op til 2 høringssvar i en klagesag, hvis parterne fra begyndelsen svarer på alt det, der er relevant.

Selskabet bør være særlig opmærksom på at undgå, at høringsprocessen forlænges unødvendigt, eksempelvis fordi hvert svar i realiteten blot er en gentagelse af tidligere svar. Senere svar bør således begrænses til, hvad der er "nyt/uafklaret" i sagen på dette tidspunkt.

Selskabet bør – når sagen skønnes fuldt oplyst – meddele dette til nævnet og meddele, at selskabet ikke har yderligere bemærkninger til sagen. Skrives der mere end netop dette, vil selskabets svar som udgangspunkt blive sendt i høring hos klageren, og processen vil dermed blive forlænget.

Når selskabet har uploadet sit svar samt alle relevante dokumenter på portalen, bør selskabet sende en kort besked (se afsnit 4.6.4) om, at selskabet nu har afgivet sit svar. På den måde ved sekretariatet, at selskabet er færdig med at uploade dokumenter til portalen.

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

Selskabets svarskrift skal ikke skrives i beskedfeltet men bør uploades som selvstændigt dokument med selskabets logo og dato for svarets afgivelse.

Har selskabet læst klagerens seneste indlæg og vurderet, at der ikke er behov for at komme med kommentarer til klagerens indlæg, anbefales det, at selskabet alene sender en kort besked herom (se afsnit 4.6.4). Et svar kan lyde således: "Selskabet har ikke yderligere kommentarer til sagen, som nu kan videregives til en af Ankenævnets jurister". Skrives der mere end netop dette, vil selskabets svar som udgangspunkt blive sendt i høring hos klageren, og processen vil dermed blive forlænget.

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.

3.5.1 Gode råd til selskabets håndtering og besvarelse af en klagesag

3.5.1.1 Generelt for selskabets svar til Ankenævnet

Finder selskabet, at selskabet helt eller delvist kan imødekomme klagerens krav, bør dette ske så tidligt som muligt i klageprocessen, og det bør klart fremgå af selskabets svar, hvilke dele af kravet 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 selskabet 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 Arbejdsmarkedets Erhvervssikring eller lignende. Iværksætter selskabet sådanne skridt, skal selskabet meddele dette til sekretariatet og angive, i hvilken periode der er behov for, at sagen sættes i bero, se afsnit 3.3.

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 Ankenævnets 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 er uenig 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 kunne 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 kunne 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. Se afsnit 3.3.

Selskabets svar bør være korte, præcise og fyldestgørende. Svaret bør indeholde de faktuelle oplysninger, som er af central betydning for sagens afgørelse.

Alle klagerens klagepunkter skal besvares og belyses af selskabet. Gør klageren eksempelvis gældende, at selskabet har afgivet mundtligt tilsagn om dækning, at sagsbehandlingen har været mangelfuld, at der er tale om rådgivningsfejl, eller at reglerne om god skik er overtrådt bør selskabet forholde sig så konkret som muligt hertil, og selskabet bør fremlægge relevant information herom. Se eksempelvis sag 93820, hvor Ankenævnet blandt andet udtalte, at selskabet alene er fremkommet med generelle udsagn om forløbet med forhøjelsen af forsikringssummen på genstande opbevaret i garage/udhus, og at hverken selskabet eller dets assurandør ses at have gjort sig nærmere overvejelser om, hvorfor klageren ønskede en så betydelig forhøjelse af forsikringssummen på genstande opbevaret i garage/udhus. Selskabet havde endvidere ikke forholdt sig til, om selskabet efter dagældende god skik bekendtgørelse har haft pligt til af egen drift at yde klageren rådgivning. Nævnet besluttede, at afvise at afgøre sagen efter vedtægternes § 4.

Selskabet bør så vidt muligt skære sagen retligt og faktuelt til.

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 nævnet tager stilling til forældelse, skal dette således gøres gældende som et anbringende.

Personer, steder, en fast ejendom eller bil kan – når først den er omtalt en gang – efterfølgende beskrives ved en generisk betegnelse. Klageren kan eksempelvis nævnes ved navn første gang i selskabets svar. Derefter kan benyttes en generisk betegnelse.

> Som eksempel på mulige generiske betegnelser 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], [læge 2], [speciallæge 1], [betjent 1], [bank], [forsikringsmægler], [tidligere forsikringsselskab], [tyv], [voldsmand] mv.
>
> Adresser og steder kan omtales som [klagerens arbejdsplads], [arbejdsplads], [kommune 1], [adresse 2], [gade 1], [vej 1], [kryds], [skov], [kirke], [butik], [hospital 1], [privathospital], [by 1], [land 1], [feriedestination] osv.

Hunde, heste og andre dyr samt både bør ikke omtales ved deres (kæle-)navn.

Kontonumre, telefonnumre mv. bør kun angives fuldt ud i selskabets svar, hvis det er af central betydning for sagen. Ellers kan selskabet med fordel anvende forkortelser eller generiske betegnelse, eksempelvis [konto 1], telefon ...32.

Selskabet kan – hvor det skønnes hensigtsmæssigt – anvende et årstal i stedet for en konkret dato, hvis den konkrete dato ikke er central for sagen. Eksempel 1. Klageren blev skilt i 2015. Eksempel 2. Klagerens ægtefælle døde i 1990'erne.

Selskabet bør så tidligt som muligt i processen lægge alle relevante dokumenter og filer på portalen, så klageren kan se, at dokumenterne allerede ligger på portalen, og 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 dermed forlige sagen.

Bilag/filer skal uploades på portalen. Kun hvis en fil fylder 100 megabyte eller mere, og bilaget ikke kan deles op i flere filer, kan selskabet undtagelsesvist sende en krypteret USB-nøgle til Ankenævnet. Sendes en krypteret USB-nøgle til nævnet, skal sekretariatet have meddelelse herom på portalen (se afsnit 4.6.4), og selskabet skal ligeledes sende en krypteret USB-nøgle med tilsvarende indhold direkte til klageren, idet nævnet ikke påtager sig at videreformidle sådanne informationer uden om portalen.

Materiale som skal holdes fortroligt for klageren – eksempelvis selskabets tegningsregler, se afsnit 3.2.5 - kan dog indsendes til nævnet på anden måde.

Selskabet bør sikre, at selskabets svarskrivelser og bilag (så vidt det overhovedet er muligt) uploades i en sådan kvalitet, at elektronisk tekstgenkendelse er mulig. Det letter sekretariatets arbejde betydeligt. Selskabets høringssvar behøver IKKE være underskrevet, og selskabet bør derfor ikke udskrive eksempelvis svaret, som selskabet derefter scanner ind som en pdf-fil, idet der så er risiko for, at scanningen sker som et billede, der ikke kan tekstgenkendes. Selskabet kan i stedet konvertere egne svar fra eksempelvis en word-fil til en pdf-fil ved et enkelt tryk på en enkelt knap i filfunktionen i word.

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 – bør selskabet lægge dokumentet på portalen i form af en

pdf-fil eller lignende fil, som nævnet kan arbejde videre med elektronisk. Der henvises til afsnit 3.5.4 om billedkvalitet og dubletter.

Kan selskabet ikke nå at besvare nævnets henvendelse inden for den fastsatte frist, skal selskabet – inden fristens udløb – anmode om udsættelse. Selskabet bør oplyse om årsagen til fristforlængelsen, og hvornår nævnet kan forvente at modtage svaret. Herved undgår sekretariatet 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 4.6.4) til nævnet om, at det ikke har flere kommentarer til sagen.

3.5.1.2 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 klart formuleret. Selskabet bør undgå at citere lange passager af sine forsikringsbetingelser samt af lægeerklæringer, tekniske rapporter m.v., hvis selskabet har indsendt disse i sin helhed til nævnet. Helt centrale pointer i en erklæring eller udtalelse bør dog citeres eller gengives i selskabets svar. Tilsvarende gælder for præmisser i nævnets tidligere kendelser.

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. Klageren er utilfreds med den erstatning, vi har udbetalt efter et tyveri, som fandt sted på klagerens bopæl den 5. maj 2015. Selskabet har efter 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 kontanterne."

Sagsfremstillingen bør være objektiv og bør alene indeholde de for afgørelsen af sagen relevante faktiske omstændigheder. Sagsfremstillingen kan udformes i en stil, som den der kræves i borgerlige sager ved domstolene. Bemærk dog at der i højere grad skal ske anonymisering af tredjemands identitet, stednavne mv. end 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 konkrete steder/passager i 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 modtog skadeanmeldelsen den 21. juni (bilag 1 skadeanm), 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 (bilag 2 taksatorrapport af [dato])"

I begrundelsen for afgørelsen bør selskabet henvise til relevante bestemmelser i forsikringsbetingelserne, lovbestemmelser, 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 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 dækningsberettigende 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."

3.5.2 Hvilke bilag er relevante

Nedenfor følger en oplistning af visse bilag, som – afhængigt af klagens tema – bør indsendes til nævnet. Listen er ikke udtømmende. I afsnit 3.5.3 er nævnt flere eksempler på relevante bilag, ligesom det er anført, hvordan disse bør navngives. Se i øvrigt afsnit 3.2.2 om dataminimering.

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 – skal altid 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, skal selskabet oplyse, hvornår og på hvilken måde, der er sket ændringer i betingelserne. Varslingsbrevet bør indsendes sammen med oplysninger om – og 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. Ønsker selskabet, at selskabets interne tegningsregler ikke deles med klageren, skal selskabet sørge for at dette

fremgår meget klart af den besked, som selskabet indsender til nævnet samtidig med, at selskabet uploader uddrag af tegningsreglerne på portalen. Se afsnit 3.2.5.

Skadeanmeldelsen – Bør som hovedregel indsendes. Skadesanmeldelsen kan undlades, hvis det er åbenlyst, at den ikke har betydning for tvisten.

Taksators, efterforskers og sagkyndiges rapporter/notater – Skal som udgangspunkt indsendes. 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 citerer fra eller gengiver rapporten – vil kunne blive tillagt begrænset bevismæssig værdi, hvis Ankenævnet ikke kan se rapporten i sin helhed.

Tilstandsrapport, salgsopstilling mv. – Relevant i alle ejerskifteforsikringssager, samt nogle bygningsforsikringssager. Hvis der er udarbejdet tillæg (Kvalitetsmærke, Sundhedsattest, EDC-tillæg mv.) til tilstandsrapporten, bør selskabet også fremsende tillægget. I ejerskifteforsikringssager kan salgsopstilling 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. Bemærk, at oplysninger om sælger – eksempelvis sælgers navn, personnummer og bankoplysninger – kan indgår i købsaftalen, og at disse oplysninger skal fjernes fra dokumentet, inden det uploades til portalen, se ovenfor og afsnit 3.2.3.

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 sekretariatet umiddelbart kan videresende dem til klageren. Se afsnit 3.2.3.

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 selskabet være opmærksom på, at Datatilsynet har truffet afgørelser om klagerens mulighed for at få indsigt i sådanne udtalelser. Vær også opmærksom på, at begrænse mængden af lægelige oplysninger til det relevante, se afsnit 3.2.2. Husk også at lægelige akter kun skal uploades en gang. I eksempelvis erhvervsevnetabssager sker det regelmæssigt, at de samme lægelige akter er uploadet flere gange. Da der ofte er tale om lange/komplicerede akter besværliggør det sekretariatets arbejde med sagen at skulle læse/sortere de samme lægelige akter flere gange. Om behov for at uploade dubletter på grund af for dårlig billedkvalitet, se afsnit 3.5.4.

Kommunale sagsakter – Senest opdaterede ressourceprofil, senest opdaterede journaloversigt/journalrapport, resultat af arbejdsprøvning og lignende er sædvanligvis relevant i sager om tab af erhvervsevne. Vær særligt opmærksom på, at begrænse mængden af oplysninger til det relevante (tidsmæssigt/sygdomsmæssigt), se afsnit 3.2.2.

Sagens korrespondance i relevante uddrag – Det afhænger af såvel klagerens udformning af klagen 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.

Fotos og tegninger – Det er ofte en god idé at vedlægge fotos, plantegninger og andre tegninger af bygningen, skadestedet eller lign., da dette er med til at give nævnet en bedre forståelse af sagens faktum. Fotos bør være forsynet med numre og en beskrivende titel, hvis der kan være nogen form for usikkerhed om, hvad det enkelte foto viser (hvad der er fotograferet). Vær opmærksom på sløring, hvis der er bipersoner på fotos, jf. afsnit 3.2.3. Husk også, at billederne skal vende korrekt, når de uploades til portalen.

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 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, hvis det gøres gældende, at der er tale om rådgivningsfejl, eller at reglerne om god skik er overtrådt. I sådanne tilfælde bør selskabet ligeledes forholde sig så konkret som muligt til de oplysninger klageren fremkommer med. Se eksempelvis sag 93820 omtalt i afsnit 3.5.1.1.

3.5.3 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, se afsnit 4.6.3.

Inden selskabet uploader dokumenter, er det vigtigt, at selskabet har sikret sig, at titlen på dokumentet er sigende og retvisende for dokumentets indhold, og at bilaget vedrører klagerens sag, jf. ovenfor.

Vi anbefaler, at forsikringsselskaberne og klagerne anvender forskelligartet navngivning og forkortelser, idet dette vil gøre det lettere for alle parter hurtigt at få et overblik over, hvem der at lagt hvilke bilag på portalen i den enkelte klagesag. Hvis klageren eksempelvis benytter betegnelsen bilag 1-8, bør selskabet benytte betegnelsen bilag a-å og omvendt.

Selskabet må også meget gerne alfabetisere/nummerere bilagene fortløbende.

Selskabet bør uploade sagens bilag enkeltvis som vist nedenfor således, at flere bilag IKKE samles i én fil og lægges op på portalen, da det besværliggør sekretariatets sagsbehandling, når sagen er fuldt oplyst.

Dokumenterne bør indeholde følgende i deres titel – gerne med den anførte forkortelse – afhængig af det enkelte dokument. Tallene udskiftes med bogstaver, hvis klagerens bilag er nummererede, således at der skrives "Bilag a… " i stedet for "Bilag 1…":

- Bilag 1. Skadesanmeldelse	Bilag 1. SKADEANM
- Bilag 2. Udtalelse (dato)	Bilag 2. UDT (dato)
- Bilag 3. Vidneerklæring (dato)	Bilag 3. VIDN-ERKL (dato)
- Bilag 4. Lægeerklæring (dato)	Bilag 4. LÆG-ERKL (dato)
- Bilag 5. Lægelige akter (dato)	Bilag 5. LÆG-AKT (dato)
- Bilag 6. Kommunale akter	Bilag 6. KOMM-AKT af/fra…
- Bilag 7. Politirapport (dato)	Bilag 7. POL-RAPP (dato)
- Bilag 8. Tilstandsrapport (dato)	Bilag 8. TILST-RAPP (dato)

- Bilag 9. Taksatorrapport (dato)	Bilag 9. TAKS-RAPP (dato)
- Bilag 10. Sagkyndig erklæring (dato)	Bilag 10 SAGK-ERKL (dato)
- Bilag 11. Kvitteringer (dato)	Bilag 11. KVITT (dato)
- Bilag 12. Vurdering guldsmed (dato)	Bilag 12. VURD (dato)
- Bilag 13. Tilbud håndværker (dato)	Bilag 13. TILB (dato)
- Bilag 14. Sagslog (dato)	Bilag 14. SAGLOG (dato)
- Bilag 15. Dom/domme (dato)	Bilag 15. DOM (dato)
- Bilag 16. Kendelse/kendelser nr.	Bilag 16. KEND
- Bilag 17. Police/policer (dato)	Bilag 17. POLICE (dato)
- Bilag 18. Forsikringsbetingelser (dato)	Bilag 18. FORS-BET (dato)

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 19. Police 2 (dato)
- Bilag 20. Lægelige akter (dato)
- Bilag 21. Fotos 18-21.

Korrespondance forud for sagens indbringelse for nævnet kan navngives:

- Bilag 22. Klagerens brev/breve/mails (dato)
- Bilag 23. Selskabets brev/breve (dato)

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

Klageren kan også indsende bilag i sin klagesag. Klageren vil ligeledes blive bedt om at nummerere/alfabetisere og navngive sine bilag. Her anbefales eksempelvis følgende navngivninger:

- Bilag 1. Foto 1-11
- Bilag 2. Kvitteringer 1-15
- Bilag 3. Vidneerklæring 1
- Bilag 4. Vidneerklæring 2
- Bilag 5. Vidneerklæring 3
- Bilag 6. Vurdering guldsmed
- Bilag 7. Udtalelse fra Urmager
- Bilag 8. Tilbud håndværker 1
- Bilag 9. Tilbud håndværker 2
- Bilag 10. Tilbud håndværker 3
- Bilag 11. Genanskaffelsespris forhandler

3.5.4 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 nævnet meget gerne have, at selskabet lægger dokumentet på portalen i form af en 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 ikke kan viderebearbejdes til ren tekst i vores word-dokument.

Tilsvarende gælder, hvis der er tale om et dokument i dårligt scanningskvalitet.

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

Selskabet kan 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 billedkvalitet) er indsendt af klageren.

4 Brug af portalen

Selskabet kan via en webbrowser logge på portalen. Selskabet kan få adgang til en eller flere selskabsprofiler, hvor alle selskabets sager som udgangspunkt ligger. Portalen kan tilgås via Ankenævnets hjemmeside (ankeforsikring.dk), 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 nævnets 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 nævnets 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 sekretariatet. Sekretariatet 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 sekretariatet herefter giver selskabet mulighed for at kommentere på.

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. 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 én selskabsprofil hos Ankenævnet. Det gælder eksempelvis, hvis selskabet sælger forsikringer under flere forskellige navne. I sådanne tilfælde skal selskabet – når det er på portalen – vælge mellem hvilken selskabsprofil, A eller B, der skal vises. Vælges

"A", vises de klager, der angår dette selskabsnavn. Vælges "B", vises derimod de klager, der angår dette selskabsnavn. Se mere om selskabsprofiler under afsnit 4.1.1.

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

- Oplyse én fælles mailadresse pr. selskabsprofil, som skal benyttes til kontakt mellem selskabet og Ankenævnet. Alle notifikationsmails sendes til denne mailadresse, når der er nyt i klagesager, som hører under den pågældende selskabsprofil. Det kan derfor være en god idé at oprette en mailadresse, som alene er forbeholdt notifikationsmails fra nævnet, 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:
    - Fulde navn
    - Oplyse, hvis medarbejderen skal have adgang til mere end én selskabsprofil - se afsnit 4.1.1
    - Oplyse om eventuelle begrænsninger i medarbejderens rettigheder - se afsnit 4.1.2
    - UUID for medarbejderen - se afsnit 4.3
- Oplyse CVR-nr., som anvendes i forbindelse med MitID Erhverv

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

4.1 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 medarbejdere der har behov bør have adgang til selskabsprofilen. 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 portalen.

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

Selskabet skal derfor løbende give sekretariatet 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.

Selskabet skal endvidere give sekretariatet 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, kan dette ske ved at downloade materiale fra selskabsprofilen.

4.1.1 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 én selskabsprofil på portalen. De medarbejdere, som selskabet giver adgang til selskabsprofilen, får som udgangspunkt adgang til at se alle selskabets sager.

Nogle selskaber kan dog have behov for at begrænse adgangen til portalen yderligere. Det kan ske ved, at selskabet anmoder sekretariatet 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 sekretariatet 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 skadesforsikringsselskabet, og de medarbejdere – der skal have adgang til skadesagerne – og et andet skema for livsforsikringsselskabet 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 sekretariatet om at knytte to selskabsprofiler til hinanden. Eksempelvis, hvis et forsikringsselskab sælger skadesforsikringer under to eller flere firmanavne, mens skadehåndtering 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 sekretariatet 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 notifikationsmails sendes til, når der oprettes en ny klagesag, eller når der er nyt i en verserende klagesag.

4.1.2 En medarbejders adgang på selskabsprofilen kan begrænses til visse forsikringstyper

De medarbejdere – som selskabet giver adgang til selskabsprofilen – kan som udgangspunkt se alle selskabets klagesager tilknyttet selskabsprofilen.

Selskabet bør tage stilling til, om det er nødvendigt, at alle medarbejdere med adgang til selskabsprofilen kan se alle selskabets klagesager. Er fordelingen af sagsområder klart opdelt i selskabet, bør en medarbejder kun have adgang til de sagsområder, som den pågældende sidder med.

Benytter selskabet en særlig afdeling til at besvare klagesagerne, hvor alle medarbejdere besvarer alle typer klagesager, bør medarbejdere i den afdeling 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 fageksperter til at besvare klagesager på deres fagområde. Fageksperterne besvarer som regel klagesagerne i samarbejde med den/de klageansvarlige.

Det er muligt for selskabet at fastlægge i sine interne instrukser, at sådanne medarbejdere i klageafdelingen og fageksperter 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 sekretariatet om, at en navngiven medarbejder 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 sekretariatet om at opdatere de rettigheder, som en konkret medarbejder har fået tildelt på selskabsprofilen.

Selskabet bør ligeledes være opmærksom på, at en opdeling i to selskabsprofiler (se eksemplet i afsnit 4.1.1 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
- Speciallægevalg – andet
- Speciallægevalg – ansvar (auto)
- Speciallægevalg – livs- og pensionsforsikring
- Speciallægevalg – ulykkesforsikring
- Sygdom
- Totalforsikring
- Ulykke

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

Selskaber kan benytte ekstern advokat til at varetage en klagesag hos Ankenævnet.

Selskabets repræsentant skal ligesom selskabets medarbejdere registreres i portalen, før der kan logges ind i portalen.

Ønsker selskabet at få tilknyttet en advokat på en ankesag, skal selskabet – når det modtager klageskema mv. via selskabsprofilen – give sekretariatet besked om advokatens firmanavn, navn og e-mail. Er advokaten ikke allerede registreret i portalen, vil ankenævnet tage kontakt for at indhente oplysninger til brug for oprettelse af login.

Sekretariatet 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 sekretariatet kun kan/bør korrespondere med én – nemlig advokaten.

Selskabet vil fortsat kunne se sagen på selskabsprofilen og se sagens status. Selskabet vil således kunne følge med i sagens fremdrift, men udvekslingen af dokumenter sker alene mellem sekretariatet 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.

4.2 Notifikationsmail

Modtager Ankenævnet en ny klagesag, kommer der nye indlæg fra klageren, rykker Ankenævnet for svar i en sag eller lignende, afsendes 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 et 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 idé 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 nævnssag, er fraværende.

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

4.3 Log ind og forudgående registrering af medarbejdere hos Ankenævnet

4.3.1 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 oplysninger om:

- Medarbejderens fulde navn
- Medarbejderens UUID. (Bruger-ID. UUID udgør en entydig identifikation af brugeren.)
- Medarbejderen skal have adgang til mere end en selskabsprofil – se afsnit 4.1.1

- Eventuelle begrænsninger i medarbejderens rettigheder – se afsnit 4.1.2
- CVR-nr. som anvendes ved MitID Erhverv login.

Bemærk, at selskabet selv skal sørge for at tilslutte sig MitID Erhverv og oprette de medarbejdere, der skal have adgang til selskabsportalen.

Medarbejderens UUID findes via https://mitid-erhverv.dk/ hvor virksomhedens administrator kan logge ind og bl.a. vedligeholde virksomhedens medarbejdere.

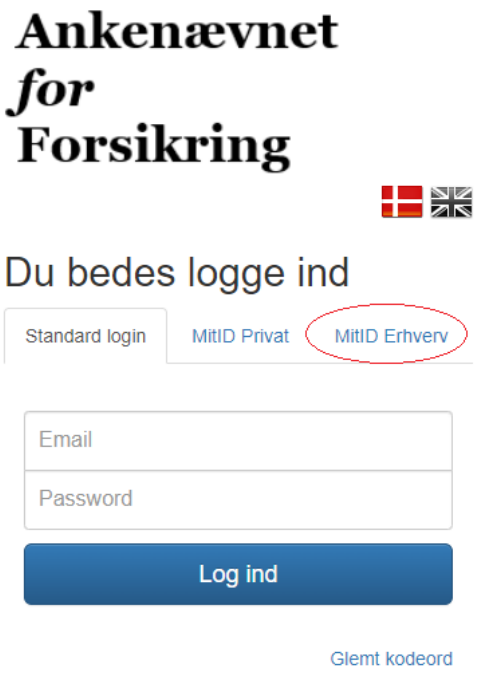
Sekretariatet skal orienteres, når en medarbejder ikke længere skal have adgang til selskabsprofilen.

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

4.3.2 Log ind

Selskabets medarbejdere skal logge ind enten Erhvervs MitID.

Når medarbejderen ønsker at logge ind, vil man møde følgende log ind billede.



4.4 Sagsoversigt

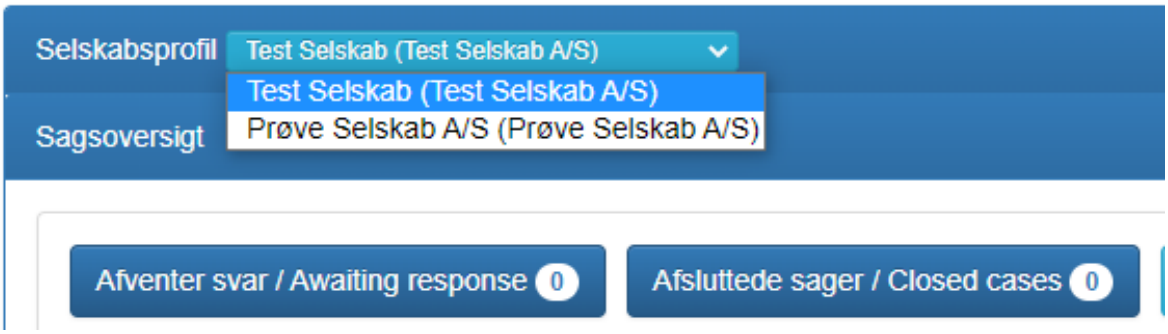
Sagsoversigten viser KUN sager for den selskabsprofil, der er valgt.

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 er tilknyttet den valgte selskabsprofil. 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 én selskabsprofil, vælges den ønskede selskabsprofil ved at vælge login profil.

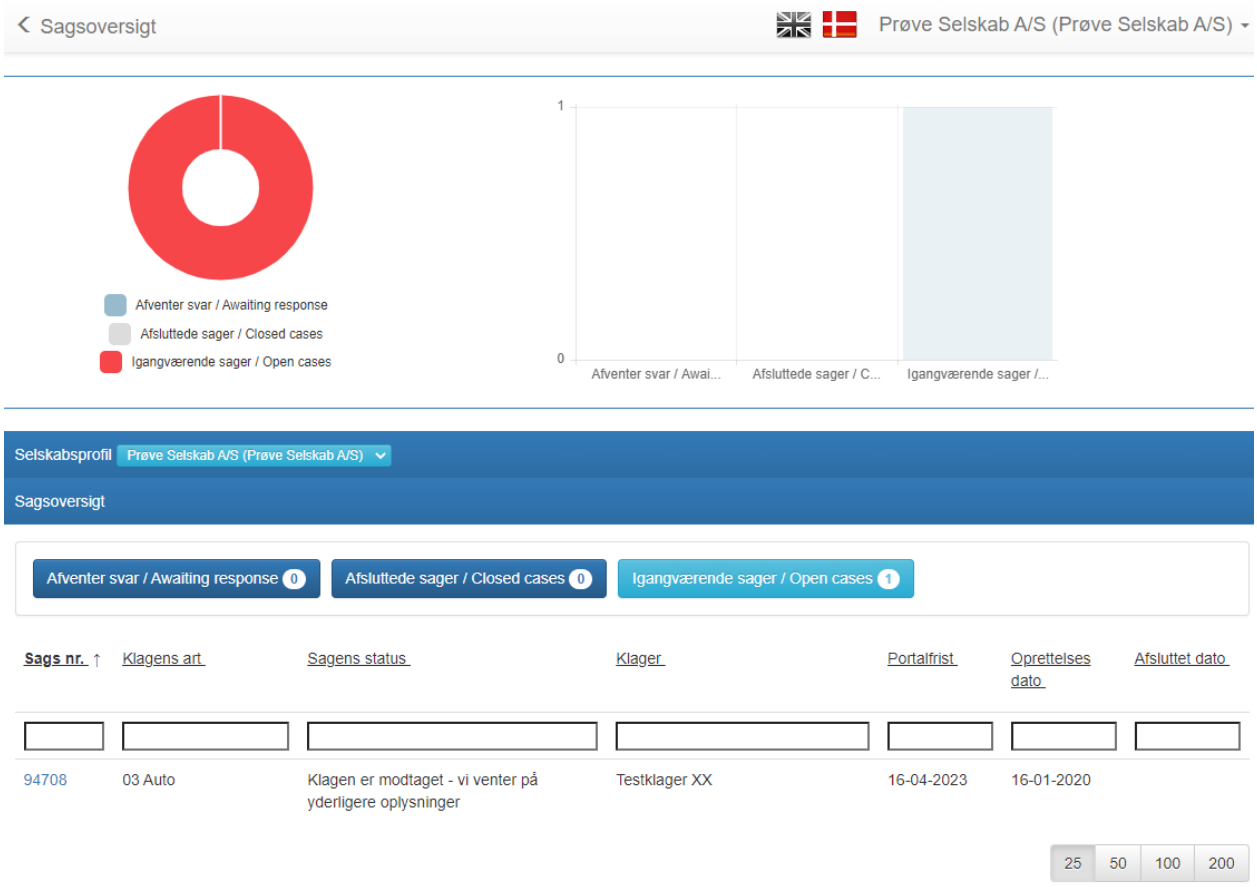
Har medarbejderen kun adgang til visse typer af forsikringer (se afsnit 4.1.2), er det alene disse sager medarbejderen kan se under den valgte selskabsprofil.

Der skiftes selskabsprofil ved at klikke i drop down menuen ud for "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 tekstsøgning



Bemærk, at felterne fx "sagens status", først vil blive ændret, når sekretariatet har behandlet dit eller selskabets svar. Du kan under fanerne "Dokumenter" og "Beskeder" se, om du har fået uploadet de korrekte dokumenter og beskeder til os.

En sag er kun synlig indtil 1 år efter, at sagen er afsluttet.

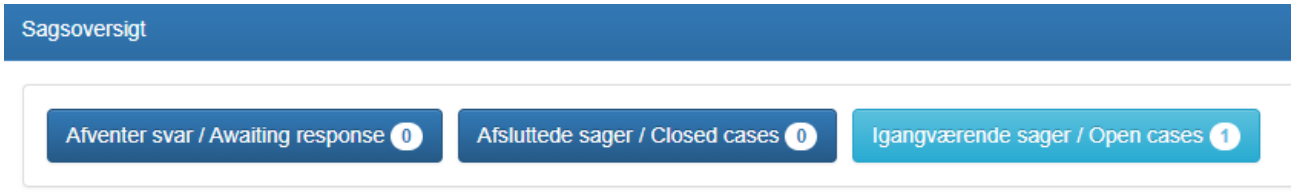
Selskabet kan via feltet "Sagens status" i sagsoversigten få et overblik over, hvor langt i processen den enkelte sag i nået. Selskabet vil derfor hele tiden kunne følge med i sagernes gang i Ankenævnet. Feltet "sagens status" vil kunne have følgende ordlyd, som afspejler sagens gang i nævnsbehandlingen:

- 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
- Ankenævnet 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 sekretariatet 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".

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

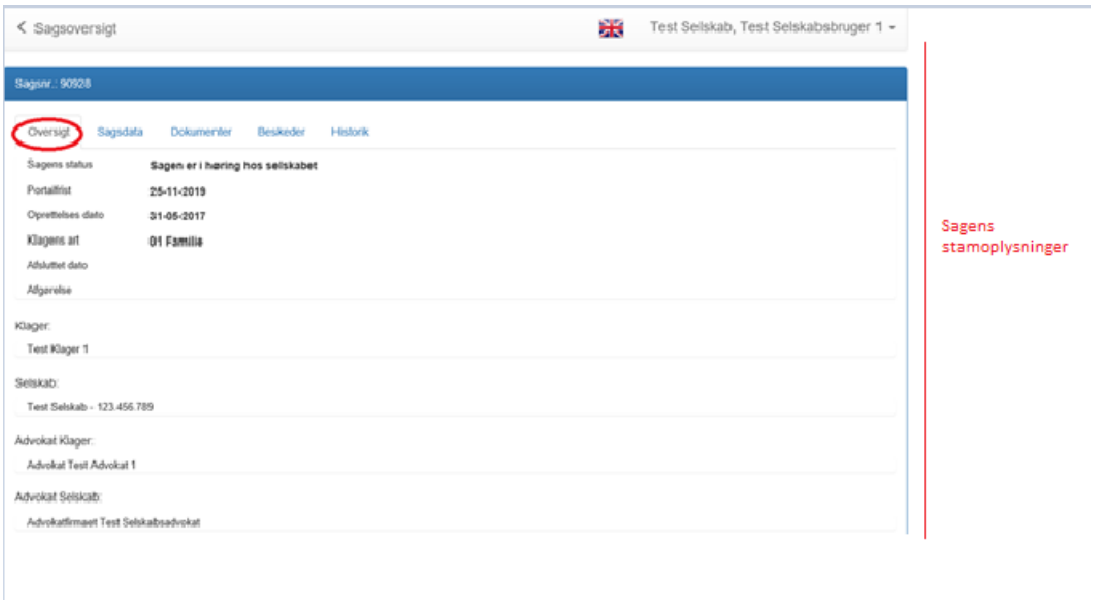
Ved klik på en sag, vil det være muligt at se detaljer om den enkelte sag.

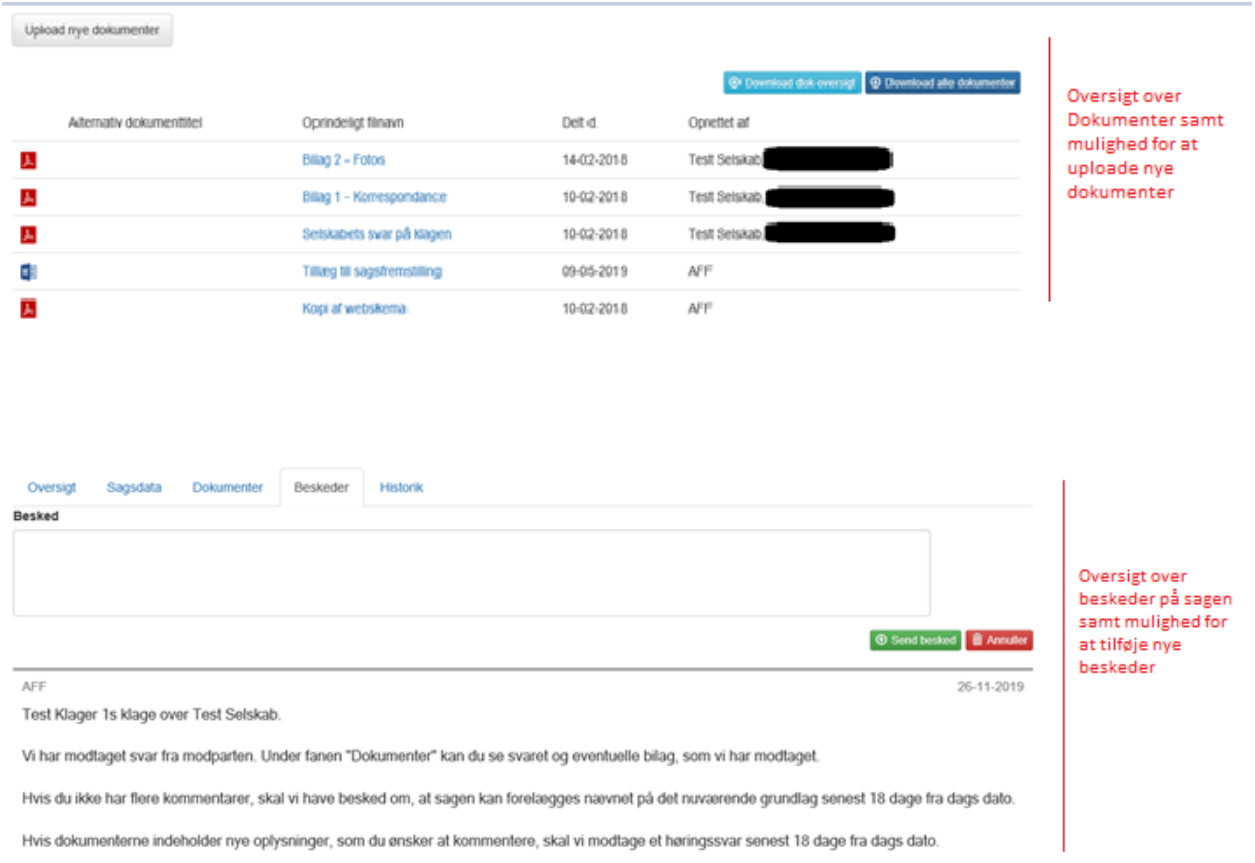
Bemærk, at når Ankenævnet har modtaget en ny klage over selskabet, vil klagesagen ofte fremgå af sagsoversigten, og selskabet vil under fanen "Dokumenter" kunne se klagen og andre dokumenter, som Ankenævnet har modtaget fra klageren. Sekretariatet har endnu ikke gennemgået klagen og afgjort, om sagen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

Når sekretariatet har gennemgået klagen og vurderet, at der skal indhentes en udtalelse fra selskabet, vil sekretariatet fremsende en besked via portalen eller uploade et dokument på portalen, som beder selskabet om at besvare klagen. Se afsnit 3 og 4.6.

4.5 Sagsbilledet

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





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

- Sagsdata
- Sagens dokumenter – se afsnit 4.6.
- Korte beskeder i sagen – se afsnit 4.6.4.
- Sagens historik – se afsnit 4.7

4.6 Se beskeder og dokumenter

4.6.1 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. Sekretariatet gennemgår klagen og afgør, om sagen kan behandles af Ankenævnet.

Mener sekretariatet, at klagen skal behandles, vil sekretariatet fremsende en besked via portalen eller uploade et dokument på selskabsprofilen, hvor selskabet bliver bedt 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 sekretariatet bruger unødige ressourcer på at rykke for svar – sende en besked til sekretariatet, hvori selskabet anmoder om at få forlænget svarfristen til en given dato og med en forklaring af, hvorfor selskabet har behov for en forlængelse.

Klagen og klagers bilag er tilgængelige under fanen "Dokumenter".

4.6.2 Senere bemærkninger fra klager til sagen

Når sekretariatet senere i høringsprocessen fremsender klagerens svar og eventuelle nye bilag fra klageren i en sag, kan selskabet også 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".

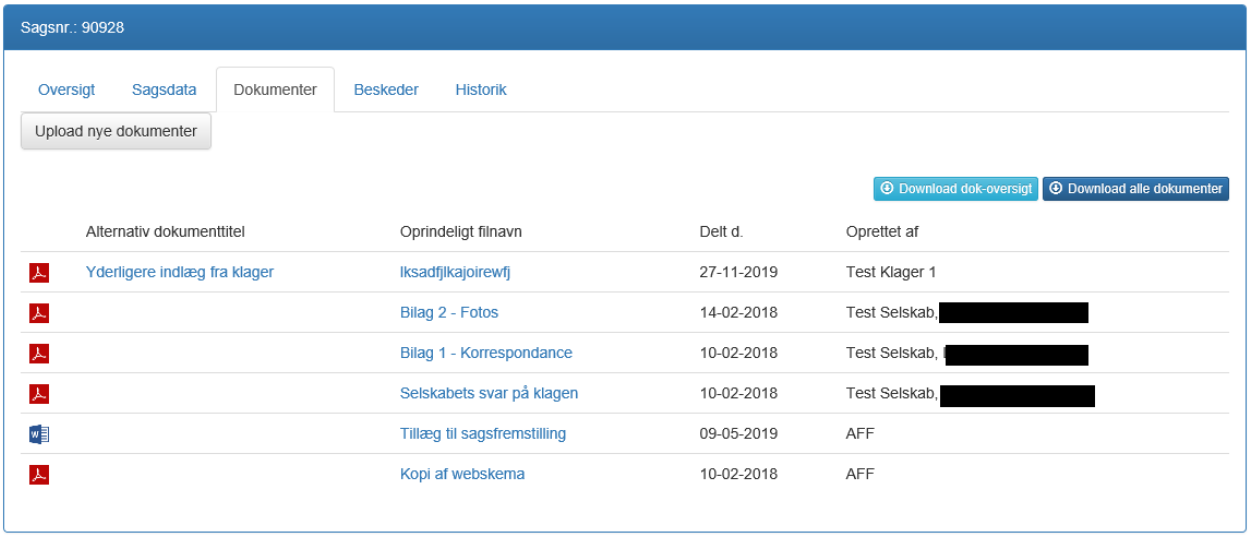
Selskabet skal derfor – når der er nyt i en sag – altid se efter såvel nye beskeder som nye dokumenter.

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 sekretariatet bruger unødige ressourcer på at rykke for svar – sende en besked til Ankenævnet, hvori selskabet anmoder om at få forlænget svarfristen til en given dato og med en forklaring af, hvorfor selskabet har behov for en forlængelse.

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.*



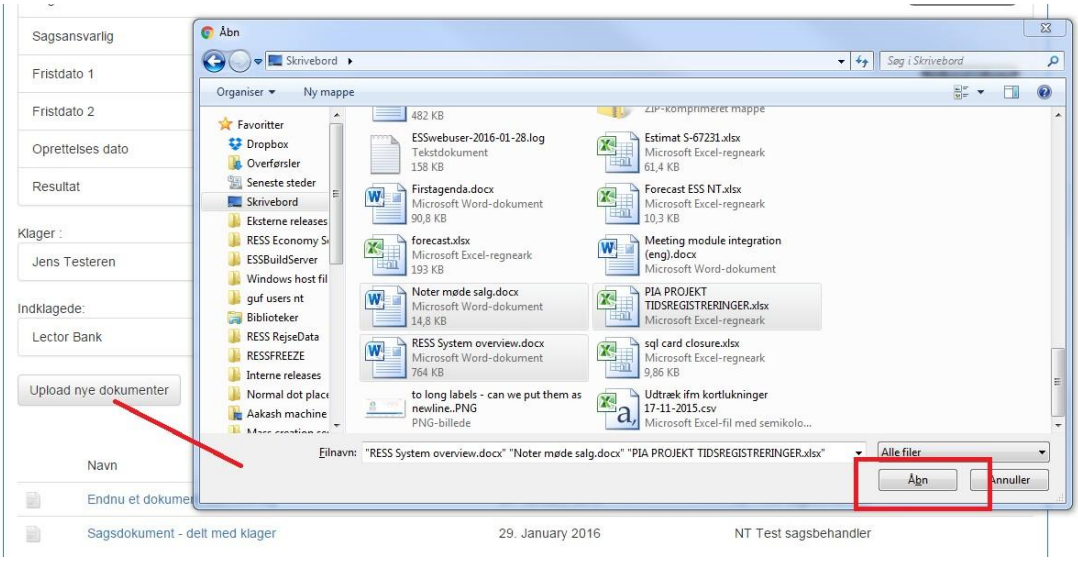
"Alternativ dokumenttitel" betyder, at et dokument er navngivet af sekretariatet.

4.6.3 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 4.6.4) skriver "Vi har nu afgivet vores svar i sagen. Svaret bedes sendt til klageren".

Når sekretariatet 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.

Bilag til en sag skal uploades via portalen. Kun hvis et bilag fylder 100 megabyte eller mere, og bilaget ikke kan deles op i flere filer, kan selskabet helt undtagelsesvist sende et bilag til Ankenævnet uden om portalen. Sendes et bilag uden om portalen, skal sekretariatet have meddelelse herom på portalen (se afsnit 4.6.4), og selskabet skal ligeledes sende bilaget direkte til klageren, da Ankenævnet ikke indestår for korrespondance uden om portalen.

4.6.4 Indsend en kort besked

Selskabet kan skrive korte beskeder i beskedfeltet.

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

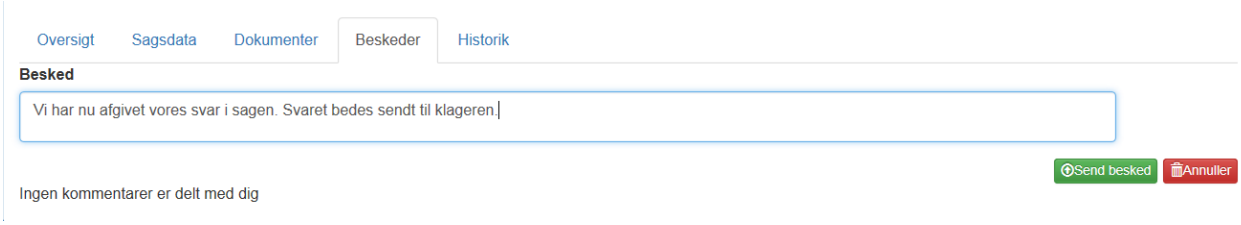
- selskabet har brug for at få forlænget sin svarfrist,
- selskabet ikke har bemærkninger til klagerens seneste brev, eller
- selskabet vil gøre os opmærksom på, at selskabet nu har afgivet sine bemærkninger til en ny klage eller til klagerens seneste indlæg

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

Fremsendes helt undtagelsesvist visse bilag med post/mail bør dette tillige fremgå af den korte besked, så sekretariatet ved, at vi skal afvente fysisk/elektronisk post. Det er udelukkende bilag, der fylder 100 megabyte eller mere – og som ikke kan deles op i flere filer – der må sendes til Ankenævnet uden om portalen.

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 Ankenævnets jurister".

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



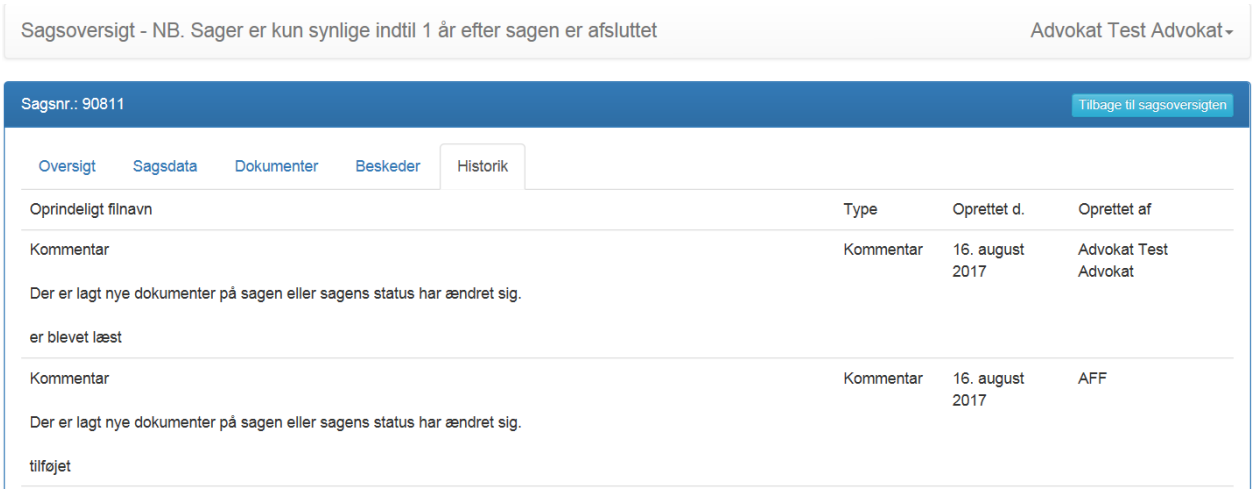
Når selskabet trykker "**Send besked**", vil beskeden automatisk blive lagt på sagen, og sekretariatet vil kunne læse beskeden.

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

4.7 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



4.8 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".

Når juristen 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 der er 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.

4.9 Synlighed af afsluttede sager i selskabsprofilen.

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

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.

Anmoder en klager om at få slettet eksempelvis sit navn og samtlige dokumenter i sin klagesag, vil sådan anmodning tillige betyde, at selskabet ikke længere vil kunne få adgang til disse dokumenter i portalen. Selskabet kan således ikke antage, at selskabet i alle tilfælde vil have mulighed for via portalen at fremskaffe klagesagens dokumenter. Selskabet må derfor – hvis selskabet ønsker adgang til disse dokumenter – foranstalte, at dokumenterne opbevares på selskabets egne IT-systemer.

4.10 Sletning af gamle klagesager.

Klageren navn, adresse og øvrige kontaktoplysninger slettes som udgangspunkt i Ankenævnets systemer, når der er gået 5 kalenderår efter, at klagesagen blev afgjort eller af anden grund lukket. Ligeledes opbevares sagens bilag kun i fem kalenderår, fra klagesagen blev afgjort/lukket. Ankenævnet vil efter fem år være i besiddelse af selve kendelsen i anonymiseret form. Se afsnit 3.2.6.

5 Bilag

5.1 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 xxx og brugermanual af #juni 2020.

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 sørger selv for at tilslutte sig MitID Erhverv og oprette de medarbejdere, der skal have adgang til sagsportalen, som brugere.

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

For hver medarbejder, som skal have adgang til selskabsprofilen, 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:** __"

5.2 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 UUID: **(Udfyld venligst på pc)**
Navn på selskab, MitID Erhverv er tilknyttet:
CVR-nr. MitID Erhverv er tilknyttet:
Antal selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til:
Navn på selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til:

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, speciallægevalg – ulykkesforsikring, speciallægevalg – livs- og pensionsforsikring, speciallægevalg – ansvar (auto), speciallægevalg – andet. HVIS begrænsninger, angiv hvilke forsikringstyper, medarbejderen **IKKE** skal have adgang til nedenfor.

"

6 Eksempel på udfyldte bilag

6.1 Eksempel 1 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt

Oplysninger pr. selskabsprofil:

Navn på selskab/koncern: A Forsikring A/S
Selskabets/koncernens CVR-.nr: 12345678
Navn på selskabsprofilen: B 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: A Skadesforsikring A Livsforsikring B Forsikring
Navn på kontaktperson: Søren Sørensen
Tlf.nr. til kontaktperson: 23456789
Mail til kontaktperson: XX@FIKTIV.DK

Dato: _____ **Underskrift:** _

6.2 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: A Forsikring A/S
Selskabets/koncernens CVR-.nr: 12345678
Navn på selskabsprofilen: A 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: A Skadesforsikring A Livsforsikring B Forsikring
Navn på kontaktperson: Søren Sørensen
Tlf.nr. til kontaktperson: 23456789
Mail til kontaktperson: XX@FIKTIV.DK

Dato: _____ **Underskrift:** _

6.3 Eksempel 3 – Tilmelding af selskab til portalen, skema udfyldt

Oplysninger pr. selskabsprofil:

Navn på selskab/koncern: A Livsforsikring A/S
Selskabets/koncernens CVR-.nr: 87654321
Navn på selskabsprofilen: A 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: A Skadesforsikring A Livsforsikring B Forsikring
Navn på kontaktperson: Frank Franksen
Tlf.nr. til kontaktperson: 34567890
Mail til kontaktperson: XX@EjOPRETTET.DK

Dato: _____ **Underskrift:** _

6.4 Eksempel 4 – Tilmelding af medarbejder

Medarbejderoplysninger

Medarbejders fulde navn: Anders Andersen
Medarbejders UUID: 12E1BC23-8C29-44F2-AEC2- 90358B78D59A **(Udfyld venligst på pc)**
Navn på selskab, MitID Erhverv er tilknyttet: A Forsikring A/S
CVR-nr. MitID Erhverv er tilknyttet: 12345678
Antal selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til: 2
Navn på selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til: A Skadesforsikring B Forsikring
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, speciallægevalg – ulykkesforsikring, speciallægevalg – livs- og pensionsforsikring, speciallægevalg – ansvar (auto), speciallægevalg – andet. HVIS begrænsninger, angiv hvilke forsikringstyper, medarbejderen **IKKE** skal have adgang til nedenfor. Ulykke

6.5 Eksempel 5 – Tilmelding af medarbejder

Medarbejderoplysninger

Medarbejders fulde navn: Bente Bentsen
Medarbejders UUID: 13E1BC23-8C29-44F2-AEC2- 90358B78D59B **(Udfyld venligst på pc)**
Navn på selskab, MitID Erhverv er tilknyttet: A Forsikring A/S
CVR-nr. MitID Erhverv er tilknyttet: 12345678
Antal selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til: 1
Navn på selskabsprofiler, medarbejderen skal have adgang til: A Livsforsikring
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, speciallægevalg – ulykkesforsikring, speciallægevalg – livs- og pensionsforsikring, speciallægevalg – ansvar (auto), speciallægevalg – andet. HVIS begrænsninger, angiv hvilke forsikringstyper, medarbejderen **IKKE** skal have adgang til nedenfor.