

Ankenævnet for Forsikring

Ankenævnet for Forsikring Vedtægter pr 1/2 2022

§ 1. Ankenævnet for Forsikring er oprettet af Forbrugerrådet Tænk og Forsikring & Pension med henblik på at behandle klager fra forbrugere vedrørende forsikrings- og pensionsforhold.

Nævnets kompetence

§ 2. Nævnet behandler klager fra forbrugere over tvister, der udspringer af en forsikringsaftale eller en pensionsaftale indgået mellem en forbruger, der bor i et EU- eller EØS-land, og et forsikringselskab eller et pensionselskab (en erhvervsdrivende), som er etableret i Danmark. En forbruger, der bor i et EU- eller EØS-land, og som er sikret eller begunstiget i henhold til en tegnet forsikring eller pensionsordning, kan også klage. Nævnet kan dog beslutte at behandle en klage fra en forbruger, der ikke bor i et EU- eller EØS-land, såfremt klagen kan afgøres efter dansk ret, og sagen har større tilknytning til Danmark end til det land, hvor forbrugeren er bosat.

Stk. 2. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i et EU- eller EØS-land, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet. Nævnet kan beslutte at behandle en klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret uden for EU eller EØS, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, og hvis nævnet finder, at det ud fra en samlet vurdering af sagen skønnes rimeligt og hensigtsmæssigt at behandle klagen.

Stk. 3. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder om en forsikrings- eller pensionsaftale er indgået med forbrugeren.

Stk. 4. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til nævnet.

Stk. 5. Klager vedrørende forsikrings- eller pensionsforhold af erhvervs-mæssig karakter falder uden for nævnets kompetence. Nævnet kan dog behandle en klage vedrørende forsikrings- eller pensionsforhold af erhvervs-mæssig karakter, såfremt nævnet 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.

Stk. 6. En klage, yderligere skriftvekslinger og andet materiale, som parterne vil påberåbe sig, skal indgives på eller oversættes til dansk af parterne. Sekretariatets og nævnets behandling af sagen sker ligeledes på dansk.

§ 2A. Nævnet behandler endvidere klager fra en skadelidt, som ønsker, at der til brug for afgørelsen af vedkommendes personskadesag indhentes en ny speciallægeerklæring eller attest fra speciallæge, idet

- 1) et forsikrings- eller pensionselskab, som er etableret i Danmark, og som allerede har indhentet en speciallægeerklæring/attest fra speciallæge til brug for sin afgørelse af personskadesagen, ikke kan dokumentere, at selskabet har fulgt Forsikring & Pensions principper for indhentning af speciallægeerklæring og attest fra speciallæge, som var gældende på tidspunktet for indhentningen af erklæringen/attesten, eller
- 2) Styrelsen for Patientsikkerhed har udtrykt kritik af en speciallægeerklæring/attests indhold, og et forsikrings- eller pensionselskab, som er etableret i Danmark, trods denne kritik ikke vil genoptage skadelidtes personskadesag.

Stk. 2. I sådanne klagesager kan nævnet blandt andet fastslå,

- 1) at selskabet skal genoptage skadelidtes personskadesag,
- 2) at der skal indhentes en ny speciallægeerklæring/attest fra speciallæge, som selskabet skal betale for, at indhentningen af speciallægeerklæringen/attesten skal ske med inddragelse af Videncenter for Helbred & Forsikring, og at denne speciallægeerklæring/attest fra speciallæge skal være en del af beslutningsgrundlaget, når selskabet skal afgøre skadelidtes personskadesag,

Ankenævnet for Forsikring

- 3) at nævnet ikke kan afgøre klagen, eller
- 4) at skadelidte ikke får medhold i sin klage.

Stk. 3. Klageadgangen i stk. 1 gælder ikke, hvis skadelidtes sag angår en arbejdsskade, en patientskade eller en anden personskade eller sygdom, som er omfattet af en lovreguleret ordning, og sagen afgøres af Arbejdsmarkedets Erhvervsforsikring, af Erstatningsnævnet, af Patienterstatningen eller af en anden instans, som i henhold til lovgivningen er udpeget til at afgøre den pågældende type sager.

Stk. 4. Klageadgangen i stk. 1 gælder heller ikke, hvis selskabet forud for indhentningen af en speciallægeerklæring/attest fra speciallæge har anmodet Videncenter for Helbred & Forsikring om en liste med speciallæger, og selskabet har modtaget en sådan liste fra Videncenter for Helbred & Forsikring, som selskabet har videresendt uredigeret til skadelidte. I sådanne tilfælde kan skadelidte dog klage over, at selskabet ikke har videregivet listen med mulige speciallæger uredigeret til skadelidte, eller at selskabet ikke har oplyst skadelidte korrekt om, hvorvidt de pågældende speciallæger havde tid til at lave speciallægeerklæringen/attesten.

Stk. 5. Anmoder en skadelidte i relation til en personskadesag om dækning af sagsomkostninger over en retshjælpsforsikring, kan det selskab, der har udstedt retshjælpsforsikringen, ikke kræve, at skadelidte først har benyttet muligheden for at klage til Ankenævnet for Forsikring over de i stk. 1 eller stk. 4 nævnte forhold.

Stk. 6. Nævnets formand kan på nævnets vegne afvise klager, jf. stk. 2, nr. 3, og træffe afgørelse om, at skadelidte ikke får medhold, jf. stk. 2, nr. 4.

Stk. 7. Klageadgangen efter stk. 1 og stk. 4 gælder kun, såfremt det pågældende selskab har tilsluttet sig den version af Forsikring & Pensions principper for indhentning af speciallægeerklæring og attest fra speciallæge, som skadelidte klager over, at selskabet ikke er fulgt. Klageadgangen gælder kun for speciallægeerklæringer/attester, som et selskab har rekvireret efter den 31. december 2020.

§ 3. Nævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun gyldig, hvis forbrugeren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for tvistløsningsbehandling.

Stk. 2. Så længe en klagesag verserer for nævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 3. Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for nævnets kompetence.

Afvisning af klagesager

§ 4. Nævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Nævnenes Hus eller en domstol. Er klagen ikke indgivet på en dertil af sekretariatet udarbejdet eller godkendt formular, jf. § 7, eller er klagegebyret, jf. § 23, stk. 1, ikke betalt, afviser sekretariatet at behandle sagen.

Stk. 2. Nævnet kan afvise at behandle klager, der falder uden for nævnets kompetence, jf. §§ 2, 2A og 3. Nævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående over for den erhvervsdrivende har klaget over den erhvervsdrivendes afgørelse eller sagsbehandling,
- 2) klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne eller i øvrigt er useriøs eller unødigt,

Ankenævnet for Forsikring

3) 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, eller

4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre nævnet i at fungere effektivt.

Stk. 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af nævnet, skal nævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal nævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes, og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

§ 5. Er det åbenbart, at en sag ikke kan behandles af nævnet, jf. §§ 2-3 og § 4, stk. 1 og 2, kan sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse skal kunne indbringes for nævnet på forbrugers anmodning. Nævnets formand kan på nævnets vegne afgøre en sådan anmodning fra forbrugeren.

Stk. 2. Nævnets formand kan på nævnets vegne afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet i medfør af § 4, stk. 3, jf. forbrugerklagelovens § 16, stk. 2.

Nævnets sammensætning

§ 6. Nævnet består af en formand samt en eller flere næstformænd, som er dommere eller pensionerede dommere, samt repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. En næstformand har samme beføjelser, som efter vedtægterne er tillagt formanden.

Stk. 2. Formand, næstformænd og repræsentanter udnævnes af de stiftende organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

Sekretariatets opgaver

§ 7. Til nævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til nævnet og forberede klagesagerne til behandling i nævnet. En klage kan indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post. Klagen skal indgives på en formular udfærdiget eller godkendt af sekretariatet.

§ 8. Klager, der indsendes til nævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Nævnenes Hus eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet dertil eller afvises af sekretariatet. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Forbrugeren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

§ 9. Inden sagsbehandlingen påbegyndes, skal forbrugeren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Klagegebyret, jf. § 23, stk. 1, tilbagebetales ikke, hvis forbrugeren tilbagekalder klagen, jf. dog § 11, stk. 4.

§ 10. Parterne skal snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredje mand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

Ankenævnet for Forsikring

§ 11. Sekretariatet videresender forbrugerens klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en rimelig frist for parterne til at afgive de førnævnte udtalelser. En frist er minimum 14 dage, med mindre sekretariatet på grund af sagens hastende karakter fastsætter en kortere frist. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende eller forbrugeren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i nævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

Stk. 4. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugerens krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage. Hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugerens krav, får forbrugeren klagegebyret tilbage.

Stk. 5. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for nævnet, jf. dog § 19.

Habilitet og tavshedspligt

§ 12. For nævnets medlemmer, nævnets medarbejdere og sagkyndige gælder, at

- 1) der ikke må modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
- 2) aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt, og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

§ 13. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Stk. 2. Foreligger et af de i stk. 1 nævnte forhold, skal formanden omgående underrettes herom og herefter træffe beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Stk. 3. Nævnets medlemmer, nævnets medarbejdere og eventuelle sagkyndige, som er udpeget af nævnet, har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under behandlingen af en sag.

Nævnets afgørelser

§ 14. Nævnet træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Når nævnet træffer afgørelse, skal det bestå af en formand og to eller fire medlemmer. Deltager to medlemmer i afgø-

Ankenævnet *for* Forsikring

relsen, skal et medlem repræsentere forbrugerinteresser, mens det andet medlem skal repræsentere erhvervsinteresser. Deltager to medlemmer i afgørelsen kan formanden og hvert af medlemmerne kræve, at sagen udsættes for at blive behandlet af en formand og fire medlemmer. Deltager fire medlemmer i afgørelsen, skal to medlemmer repræsentere forbrugerinteresser, mens de to andre medlemmer skal repræsentere erhvervsinteresser. Hvis der skal deltage fire medlemmer i afgørelsen, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, og hvis et af disse medlemmer bliver forhindret i at deltage i mødet eller i at afgøre en sag, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser.

Stk. 2. En repræsentant for Nævnenes Hus har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i nævnets møder.

Stk. 3. Nævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter forbrugerklagelovens § 17 og § 18 kan overholdes.

§ 15. Nævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag.

Stk. 2. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

§ 16. Nævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan nævnet forlænge tidsfristerne efter stk. 1. Nævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Nævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Nævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

§ 17. Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 23, stk. 2, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 23, stk. 3, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. Den erhvervsdrivende skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden for 30 dage fra forkyndelsen har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis den erhvervsdrivende ikke inden for 30 dage fra forkyndelsen har meddelt, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet, eller har søgt sagen genoptaget.

Stk. 6. Forkyndelse efter stk. 5 kan undlades, hvis den erhvervsdrivende har adgang til nævnets sagsportal, og afgørelsen uploades på portalen, eller hvis den erhvervsdrivende har givet afkald herpå, eksempelvis ved at give afkald på "kald og varsel", eller hvis det ikke er muligt at foretage forkyndelse over for den erhvervsdrivende. I så fald fremsendes afgørelsen elektronisk eller pr. post.

§ 18. Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

Ankenævnet *for* Forsikring

- 1) adgangen til at få Nævnenes Hus til at udtage stævning på forbrugers vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,
- 2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og
- 3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter nævnets afgørelse.

§ 19. Formanden kan på nævnets vegne træffe afgørelser i klagesager, hvor der foreligger en fast praksis. Sådanne afgørelser forelægges til orientering på det førstkommende nævnsmøde for de medlemmer, der deltager i det pågældende nævnsmøde.

§ 20. Nævnenes Hus kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af nævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

Genoptagelse

§ 21. Formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

- 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller
- 2) nye oplysninger, som, hvis de havde foreligget under behandlingen i nævnet, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 dage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af den erhvervsdrivende senere end 30 dage efter forkyndelsen, afvises.

Tvangsfuldbyrdelse

§ 22. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Nævnets afgørelse kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af fristen på 30 dage for forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til sekretariatet om, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 3. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra nævnet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for fristens udløb for opfyldelse af afgørelsen eller afvisningen af genoptagelsen har meddelt, at vedkommende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Gebyrer og omkostninger

§ 23. En forbruger skal betale et gebyr på 200 kr.

Stk. 2. Gebyret tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen forliges til forbrugers fordel, eller hvis sagen afvises efter forbrugerklageovens § 16.

Stk. 3. Ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part. Nævnet kan pålægge en erhvervsdrivende helt eller delvist at godtgøre eller afholde udgifter til fx sagkyndige erklæringer, som er nødvendige til sagens behandling.

Ankenævnet *for* Forsikring

Tegningsregler, finansiering og regnskab.

§ 24. Ankenævnet tegnes af nævnets direktør.

Stk. 2. Nævnets direktør udarbejder i efteråret et udkast til nævnets budget for det kommende kalenderår, som fremsendes til Forsikring og Pension. Forsikring og Pension fastlægger på baggrund heraf nævnets budget for det kommende kalenderår.

Stk. 3. Regnskabet aflægges af nævnets direktør og godkendes af Forsikring og Pension. Forsikring og Pension vælger en revisor, der reviderer eller foretaget udvidet gennemgang af regnskabet.

Stk. 4. Nævnets drift finansieres af Forsikring og Pension samt af de forsikrings- og pensionselskaber, der er medlemmer af nævnet, efter en fordelingsnøgle, som er udarbejdet af Forsikring og Pension. Finansieringen sker via en a conto-opkrævning, som tager udgangspunkt i det af Forsikring og Pension godkendte budget for det pågældende kalenderår, mens den endelige afregning sker i det efterfølgende kalenderår på baggrund af det godkendte regnskab.

Stk. 5. Forsikrings- eller pensionselskaber, som tegner forsikringer eller pensionsordninger til forbrugere, kan optages som medlem af nævnet. Optagelse forudsætter, at de stiftende organisationer godkender, at den erhvervsdrivende bliver medlem.

Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via Europa-Kommissionens online tvistbilæggelsesplatform (OTB-platform), jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013

§ 25. Har nævnet modtaget en klage via OTB-platformen, skal sekretariatet snarest underrette parterne og OTB-platformen om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens § 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om nævnets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af § 23.

Stk. 3. Har nævnet accepteret at behandle en klage modtaget via OTB-platformen, skal sekretariatet straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-platformen herom.

Stk. 4. Har nævnet modtaget en klage via OTB-platformen, skal sekretariatet straks, efter at sagen er afsluttet, meddele OTB-platformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

§ 26. Nævnet skal på dets hjemmeside linke til Europa-Kommissionens liste over alternative tvistbilæggelsesinstanser (ATB-instanser), jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og skal, hvis det er relevant, offentliggøre listen på et varigt medie i nævnets lokaler.

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 27. Nævnet skal udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Årsrapporten skal indeholde oplysninger om

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister, som klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som nævnet har fået godkendt,

Ankenævnet for Forsikring

- 6) andelen af sager, hvor forbrugeren har fået medhold,
- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Nævnet afrapporterer årligt til Nævnenes Hus.

Oplysningspligt

§ 28. Nævnet skal oprette og ajourføre en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

- 1) proceduren for tvistløsningen,
- 2) navn på nævnet, postadresse og e-mailadresse,
- 3) at nævnet er opført på en liste i overensstemmelse med lovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistløsningen, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,
- 6) de former for tvister, som nævnet kan behandle, herunder eventuelle værdigrænser,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke nævnet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
- 9) eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) tvistløsningens gennemsnitlige varighed,
- 11) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om nævnets virksomhed, og
- 13) udvalgte afgørelser. Klagers navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

§ 29. Det skal være muligt på nævnets hjemmeside at finde oplysninger om de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser.

§ 30. Enhver kan ved henvendelse til nævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med nævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugerne skal anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

Vedtægtsændringer og opløsning af nævnet

§ 31. Til vedtagelse af ændringer af vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af erhvervs- og vækstministeren.

§ 32. De stiftende organisationer kan med 1 års varsel opsigte aftalen, hvorved nævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

Ikrafttrædelse og overgangsbestemmelser

§ 33. Disse vedtægter træder i kraft den 1. februar 2022.