



14. juni 2006

Retsudvalget
REU alm. del - Bilag 683
Offentligt

Folketinget
Christiansborg
1240 København K
Folketingets Retsudvalg
Att.: Formand Peter Skaarup

Corporate Legal
Stamholmen 159
2650 Hvidovre
Danmark
Telefon: (45) 70 12 24 24
www.if.dk

Senior Legal Counsel
Niels Erik Friis
Direkte tlf. (45) 36 87 49 04
Telefax (45) 36 87 48 99
nielserik.friis@if.dk

Note ved omdeling i REU
Se REU alm. del – bilag 657

Folketingets Retsudvalg Ref. 05-001327-12

Ved skrivelse af 23. maj 2006 har Folketingets Retsudvalg anmodet If om at redegøre nærmere for oprettelsen af Kundeombudet, herunder hvilke overvejelser If har gjort sig i forhold til ombudsmandslovens § 30.

If Skadeforsikring i Danmark er en del af Nordens største skadeforsikringsvirksomhed med ca. 3,6 millioner kunder i Norden og Baltikum. If tilbyder skadeforsikringer til kunder på nationale markeder i Danmark, Norge, Sverige, Finland og Baltikum. Desuden tilbyder If nordiske kunder med international virksomhed service igennem filialkontorer og via netværk.

Juridisk udøves Ifs virksomhed i Danmark i en dansk filial af If Skadeforsikring AB i Sverige. If Skadeforsikring AB er under tilsyn af den svenske Finansinspektion.

If blev dannet i 1999, da svenske Skandia og norske Storebrand valgte at fusionere deres skadeforsikringsvirksomheder.

I forbindelse med Ifs etablering blev de eksisterende klagehåndteringsmuligheder i If i Sverige, Norge og Danmark vurderet. Skandia i Sverige havde allerede i 1981 etableret en Kundeombudsinstitution for at forbedre og strukturere kunders mulighed for at klage. Det blev besluttet, at den svenske løsning var den bedste, og der blev i 2000 etableret Kundeombudsinstitutioner i både Danmark og Norge.

De forhold, at If er en nordisk virksomhed med en langvarig og indarbejdet anvendelse af betegnelsen Kundeombudet i Sverige (fra 1981), og at der er væsentlig forskel på ordene "Kundeombud" og "ombudsmand" betød, at If ikke vurderede, at det ville være et problem at anvende betegnelsen Kundeombudet i Danmark. If har ikke haft henvendelser fra kunder, som har forvekslet Kundeombudet i If med eksempelvis Folketingets ombudsmand eller Forbrugerombudsmanden.

Ved oprettelse af Kundeombudet i Danmark blev der samtidigt oprettet et Kundepanel. Kundepanelet i Danmark består af 5 almindelige If-kunder, 1 repræsentant fra selskabet samt 1 formand, som kommer udefra. Formanden for



Kundepanelet er lektor cand. jur. Ivan Sørensen fra Københavns Universitet.
Tilsvarende panel findes i de andre nordiske lande.

I begyndelsen af 2002 blev finske Sampos skadeforsikringsvirksomhed en del af If, og siden 2004 har Sampo ejet If fuldt ud.

Senest er Kundeombudsinstitutionen i 2004 blevet etableret i Finland, således at den i dag findes i alle 4 nordiske lande.

Kundeombudsinstitutionen er kendetegnet ved, at der er tale om en nordisk organisation, med fælles vedtægter for Kundeombudet såvel som Kundepanelet, fælles nordisk system, nordisk ledelsesgruppe, samt ikke mindst fælles nordisk klagehåndteringspolicy vedtaget af Ifs bestyrelse.

Det er Ifs vurdering, at Ifs generelle klagehåndtering, Kundeombudsinstitutionen i If og Kundepanelet i If er væsentlige årsager til, at If er et af de selskaber på det danske marked, som har haft færrest klagesager ved Ankenævnet for Forsikring målt i forhold til Ifs markedsandel i Danmark.

Anvendelsen og indarbejdelsen af betegnelsen Kundeombud siden 1981, det forhold, at Kundeombudsinstitutionen er indarbejdet i If i Sverige, Norge, Danmark og Finland, og blandt andet er beskrevet i brochurer og forsikringsvilkår, den væsentlige forskel på betegnelserne "Kundeombud" og "ombudsmand" samt det forhold, at If ikke har haft henvendelser fra kunder, som har forvekslet Kundeombudet i If med eksempelvis Folketingets ombudsmand eller Forbrugerombudsmanden betyder, at If Skadeforsikring finder at betegnelsen "Kundeombud" ikke er egnet til forveksling med betegnelsen ombudsmand og ikke er i strid med ombudsmandslovens § 30.

Eventuelle fremtidige henvendelser om dette bedes venligst rettet til Niels Erik Friis.

Venlig hilsen
If

Niels Erik Friis
Senior legal counsel

Birgitta Lestrup
Kundeombud