

---

FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND



Folketingets Retsudvalg  
Christiansborg  
1240 København K

Gammeltoft 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk  
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14  
Telefonisk henvendelse:  
Man-tors 9-16, fre 9-15

---

**Forsikringselskabet IF's anvendelse af betegnelsen "kundeombud"**

**11 JULI 2011**

Til orientering sender jeg en kopi af et brev som jeg i dag har sendt til Forbrugerombudsmanden og af Forbrugerombudsmandens brev af 30. juni 2011 med bilag.

J.nr. 1997-2972-932/LIA  
Bedes oplyst ved henvendelse

Dok.nr. 107

Med venlig hilsen

+ bilag

  
Hans Gammeltoft-Hansen



KOPI

Forbrugerombudsmanden  
Amagerfælledvej 56  
2300 København S  
Att.: Chefkonsulent Tina Morell Nielsen

Gammeltoft 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

[www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)  
[post@ombudsmanden.dk](mailto:post@ombudsmanden.dk)

Personlig henvendelse: 10-14  
Telefonisk henvendelse:  
Man-tors 9-16, fre 9-15

### Forsikringselskabet IF's benyttelse af betegnelsen "kundeombud"

11 JULI 2011

Jeg har modtaget Forbrugerombudsmandens brev af 30. juni 2011 med bilag. I brevet gør Forbrugerombudsmanden mig opmærksom på at forsikringselskabet IF benytter betegnelsen "kundeombud".

J.nr. 1997-2972-932/LIA  
Bedes oplyst ved henvendelse

Dok.nr. 106

I den anledning kan jeg oplyse at Retsudvalget allerede i 2006 rettede henvendelse til IF med henstilling om at IF ophørte med at anvende betegnelsen "kundeombud". IF var ikke enig at anvendelsen af betegnelsen var i strid med ombudsmandslovens § 30 og ville derfor ikke umiddelbart ophøre med at bruge betegnelsen.

Jeg har sendt en kopi af dette brev og af Forbrugerombudsmandens brev af 30. juni 2011 med bilag til Retsudvalget til udvalgets eventuelle videre foranstaltning.

Med venlig hilsen

  
Hans Gammeltoft-Hansen

4



Folketingets Ombudsmand  
Gammeltorv 22  
DK-1457 København K

FOLKETINGETS OMBUDSMAND INIT.
DATE - 1 JULI 2011
J.NR. 1997-2972-932

30. juni 2011

Sag 11/05059-3

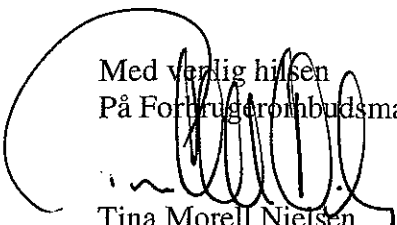
Forbrugerombudsmanden er via en klage modtaget fra en forbruger blevet opmærksom på, at Forsikrings-selskabet IF benytter betegnelsen "kundeombud".

Det er vores umiddelbare opfattelse, at der er tale om en anden betegnelse, der er egnet til forveksling med betegnelsen ombudsmand, jf. ombudsmandslovens § 30. Vi oversender derfor sagen til Deres eventuelle videre foranstaltning.

Kopi af brevet og udskrifter fra IF's hjemmeside vedlægges til Deres orientering.

Den konkrete henvendelse fra Forbrugeren vil blive besvaret af Forbrugerombudsmanden.

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne



Tina Morell Nielsen  
Chefkonsulent

**FORBRUGEROMBUDSMANDEN**

Amagerfælledvej 56  
2300 København S

Tlf. 32 66 92 00

Fax 32 66 90 45

CVR-nr. 10 29 48 19

forbrugerombudsmanden@kfst.dk

[www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

**ØKONOMI- OG  
ERHVERVS-MINISTERIET**

Medlem af International Consumer  
Protection & Enforcement Network  
(ICPEN)

[www.icpen.org](http://www.icpen.org)

[REDACTED], den 15. juni 2011. ESEN

If kundeombudet  
Stamholmen 159  
2650 Hvidovre

1800 16. JUL 2011

Skadenummer [REDACTED]

Har modtaget jeres brev af 10. ds., i hvilket I bl.a. skriver, ".. skal jeg beklage at du har oplevet kontakten med If som problematisk."

Det er en underdrivelse, der vil noget.

"Kundeombudet kan ikke undersøge sagen vedrørende dine varige gener, når spørgsmålet allerede har været behandlet af en ekstern instans."

Ganske praktisk for If. Det var If, som sendte sagen til Arbejdsskadestyrelsen - ikke mig. Og samme styrelse tager sig ikke af problemet "svie og smerte".

"Dette er en af de sager, der ikke kan behandles af If's Kundepanel."

Igen ganske praktisk for If.

Hele sagsforløbet stinker af, at If vil gøre alt for at undgå at betale skadeserstatning, og at Kundeombud og Kundepanel kun er spil for galleriet - blålysl

Ankenævnet for Forsikring kan jeg heller ikke få hjælp af, idet de kun tager sig af sager der vedrører ens eget forsikringsselskab og ikke modpartens. Smart.

Forbrugerombudsmanden tager sig desværre ikke af klager fra brancher, som har eget Ankenævn. En god ting - altså set med forsikringsbranchens øjne, men jeg forsøger nu alligevel.

Kopi af dette brev vil blive sendt til forsikringsselskabet *if*, Arbejdsskadestyrelsen, Ankenævnet for Forsikring og Forbrugerombudsmanden, idet jeg, måske naivt, stadig håber på en fair og retfærdig erstatning for at være endt i et smertehelvede, forårsaget af en af forsikringsselskabet If's kunder.

[REDACTED]

Kopi: Arbejdsskadestyrelsen, Ankenævnet for Forsikring, Forbrugerombudsmanden, forsikringsselskabet *if*.

[REDACTED]



Privat Kundefordæle Kundeombud og Kundepanel

## Vi har både et Kundeombud og et Kundepanel

Som et led i vores arbejde for at få markedets mest tilfredse kunder, har vi oprettet noget så usædvanligt som et Kundeombud og et Kundepanel. Det skal nemlig være enkelt at være kunde hos os.

Læs om hvilke muligheder du har, hvis du ikke er tilfreds med os

© If Skadeforsikring, filial af If Skadeforsikring AB (publ), Sverige



Privat Ved skade Hvis du ikke er tilfreds

## Hvis du ikke er tilfreds med os

[Klagemuligheder](#) [Kundeombud](#) [Kundepanel](#)

### Hvis du ikke er tilfreds med os

Vores mål er at have markedets mest tilfredse kunder. Det sker nogle gange, at kundens opfattelse af sagen er anderledes end vores. Men selvom du er utilfreds skal det være enkelt at være kunde hos os.

Hvis du er utilfreds, så kontakt altid først den sagsbehandler, som har behandlet din sag. Ofte vil sagen blive løst allerede her. Hvis vi ikke kan blive enige, har du flere muligheder for at gå videre med sagen i IF. Gratis naturligvis.

#### Kontakt Kundeombudet

Hvis du ikke kan blive enig med sagsbehandleren i afdelingen, kan du henvende dig til Kundeombudet. Her kan du få hjælp med undersøgelse og vurdering af både sagens håndtering og erstatningen.

[Læs mere om Kundeombudet](#)

#### Fortsæt med Kundepanelet

Hvis Kundeombudet ikke giver dig ret, kan du henvende dig til vores Kundepanel. Det består af repræsentanter for både kunderne og os.

[Læs mere om Kundepanelet](#)

#### Er du stadig ikke tilfreds

Hvis du stadig ikke er tilfreds med udfaldet, kan du som Privatkunde gå videre til Ankenævnet for Forsikring.

IF Skadeforsikring, filial af IF Skadeforsikring AB (publ), Sverige



Privat Vedskade Hvis du ikke er tilfreds

## Hvis du ikke er tilfreds med os

Klagemuligheder **Kundeombud** Kundepanel

### Få en ny vurdering af din sag

Er du utilfreds med, hvordan vi har behandlet din sag fx om erstatningens størrelse, kan du klage til Kundeombudet. De kigger på din sag med nye og friske øjne, uden bureaukrati og fastlåste meninger. Kundeombudet behandler din sag hurtigt, normalt indenfor 14 dage. Gratis naturligvis.

Kundeombudet kan anbefale os, at vi ændrer vores beslutning. I modsat fald kan du gå videre til Kundepanelet.

Er du utilfreds med vores behandling af din sag, så kan du klage til Kundeombudet.  
Send en mail til Kundeombudet

**Ankenævnet for Forsikring**  
Anker Heegaards Gade 2,1  
1572 Kbh. V  
Telefon: 33 15 89 00  
(hverdage kl. 10-13)  
Gælder primært privatforsikringer  
Ankenævnet for Forsikring (nyt vindue)

**Forsikringsoplysningen**  
Philip Heymans Allé 1  
2900 Høllerup  
Telefon: 41 91 91 91  
Forsikringsoplysningen (nyt vindue)

© If Skadeforsikring, filial af If Skadeforsikring AB (publ), Sverige