

## KOMMENTAREN

### Forsikring og klagesaksbehandling

av Elisabeth Berthelsen

For 15 år siden fikk Norge en ny forsikringsavtalelov, som bl.a. vektla at konflikter mellom forsikringsselskapene og deres kunder skulle løses på en for kundene enkel og kostnadsfri måte. Hovedbestemmelsen er nedfelt i FAL § 20-1 og er basert på en videreføring av det frivillige samarbeidet forsikringsnæringen og Forbrukerrådet la grunnlaget for allerede i 1971 ved etableringen av Forsikringsklagekontoret (tidligere Forbrukernes Forsikringskontor) og Forsikringskadenemnda. Før lovens ikrafttreden sommeren 1990 ga forsikringsnæringen klare og bindende signaler til departementet om at man var innstilt på å videreutvikle dette samarbeidet for å oppfylle lovgivers intensjoner. Alternativet til en slik utvikling var å etablere en lovfestet ordning, og utvalget uttaler for så vidt at det er mulig at en lovfestet ordning gjennomgående vil nyte større autoritet og dermed ha større mulighet for å bringe tvister til sin endelige avgjørelse.<sup>1</sup>

Hvordan har utviklingen så vært i disse 15 årene? Opptakten var meget lovende: Kontorets og nemndenes mandat ble utvidet til også å omfatte livsforsikring og næringsaker. Næringslivets Hovedorganisasjon kom inn i kontorets styre og i nemndene. Selv om nemndenes uttalelser fortsatt var rådgivende, ble uttalelsene i hovedsak lagt til grunn for oppgjøret mellom partene og også benyttet som norm i fremtidige lignende saker.

Etter mandatutvidelsen ved lovens ikrafttreden har forsikringsnæringens holdning

gradvis endret seg. På område etter område har næringen reist spørsmål om flere saker heller bør avvises enn tilrettelegges for klagebehandling. Det har dreid seg om saker med bevisvurderinger, slik som saker hvor selskapet hevder svik fra forsikringstakers side. Videre er det saker som reiser spørsmål av medisinsk, teknisk eller annen faglig art. Argumentet her har vært at disse sakene egner seg bedre for behandling i domstolene, hvor man kan trekke inn sakkyndige vitner og/eller domsmenn og hvor bevisspørsmål kan belyses i full bredde.

Til tider har slike holdninger medført at det har budt på problem for kontoret å få tilsendt sakens dokumenter og kontorets styre har tidvis brukt både tid og krefter på å presisere mandatet og lage egne rutiner for hvordan avvisningsspørsmål skal håndteres. Fortsatt bruker vi energi og argumentasjon for å få lov til å se på saker der selskapet mener domstolene er et bedre alternativ.

Domstolene vil selvfølgelig alltid være de beste fora for å løse en komplisert tvist mellom



Elisabeth Berthelsen er advokat og daglig leder av Forsikringsklagekontoret.