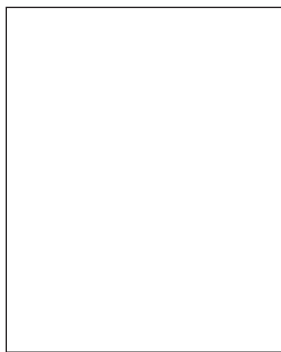


# Rättskultur och försäkringsverksamhet

av **Erland Strömbäck**, vice VD i Folksam



*Erland Strömbäck*

Ett ordnat samhälle kan inte leva utan en fungerande moral. Varje samhälle bör därför utveckla ett system för att leda individernas beteende. Ett sådant system har sin grund i konventioner, lagstiftning, och de hämningar som dessa anordningar så småningom skapar hos människorna. Man åstadkommer på detta sätt ett drägligt liv för alla dem som lever i den grupptillvaro som dagens civiliserade samhälle utgör.

Motsatsen är ett fritt naturtillstånd där alla skulle ha det sämre än vi har det nu. Livet i en sådan stat skulle kunna bli "ensamt, fattigt, snuskigt, djuriskt och kort". Detta utmålade åtminstone den engelske filosofen Thomas Hobbes som tänkbart. Därför, menar han, sluter sig människorna samman och förpliktar sig att lyda myndigheten.

Moralen i samhället bygger alltså på ett uppenbarligen nödvändigt system av regler och konventioner. Förankringen hos dem som styrs av systemet förutsätts vara stark genom det sätt på vilket lagar och förordningar kommer till. Det finns vid sidan av lagarna en oskriven moral som det gäller att följa men som kan vara svår att definiera.

Om en amerikansk presidentkandidat har privata snedsprång diskvalificeras han snabbt av väljarna. Om det avslöjas att en före detta president haft sådana snedsprång betraktas detta som pikant och mänskligt.

Försäkringsverksamheten är inlemmad i samhällsapparaten och fyller en del av de gemensamma behov som vi anser oss ha i vår ordna-

de samvaro. Verksamheten medverkar på sitt sätt till att man undviker kaos och bevarar ordningen. I sig är denna verksamhet hårt reglerad, mer än många andra verksamheter i samhället. Detta är ett uttryck för den vikt som samhället tillmäter medborgarnas skydd genom försäkring. Och försäkringen själv bidrar genom en mångfald regler till den totala styrningen av medborgarna och till utvecklingen av samhällsmoralen. Man utövar t.o.m. från försäkringsbolagens sida en ställföreträdande moralbildning genom de egna regler som man uppställer.

Denna uppsats är en bearbetning av en PM som diskuterades vid professor Bill W. Dufwas seminarium den 14 februari 1995.

Försäkringsbolagen har alltså en roll i rättsutvecklingen, som kommer till uttryck i

- samhällsapparaten och regler som samhället utfärdar för försäkringsverksamheten,
- regler som försäkringsbolagen själva anger för sin verksamhet eller för kunderna i sina försäkringsvillkor,
- försäkringsprodukter som främjar och underlättar rättssamhällets funktion i olika avseenden.

I det följande görs en översiktlig analys och ges några exempel för att bilden skall klarna. Men först måste några karaktäristiska drag i svensk försäkringsverksamhet poängteras. Detta därför att den i vissa avseenden har särskilda egenskaper som inte sammanfaller t.ex. med försäkringsverksamheten i många andra europeiska länder. Dessa drag kan förklara vissa av de regler som uppställts för eller av de svenska bolagen.

a. Lagstiftningen i Sverige, liksom i övriga nordiska länder, har länge varit inriktad på att skydda försäkringstagaren mot en alltför övermäktig försäkringsgivare. Det är kanske inte fullt så vanligt att utländsk försäkringslagstiftning har en så utpräglad skyddsfunktion som den svenska.

1927 års försäkringsavtalslag hade denna inriktning, även om många bestämmelser i den lagen i dag uppfattas som utpräglat bolagsvänliga. Konsumentförsäkringslagen torde inte ha så många motsvarigheter i andra länder.

b. Trots att många, särskilt kvällstidningsjournalister, säkert tror motsatsen så är i Sverige skaderegleringen inte en fight mellan bolag och kund, som går ut på att bolaget vill komma undan så billigt som möjligt och försäkringstagaren ha största möjliga ersättning. Så kan det vara på många andra håll.

1. De svenska bolagen märker ibland spår av denna tuffare kamp vid reglering av skador där en invandrare begär ersättning för t ex en

inbrottsskada. Anspråken tas till med råge. Ibland uppfattar bolagets företrädare detta som bedrägeriförsök.

2. En svensk bank har sin förmögenhetsbrottsförsäkring återförsäkrad i ett engelskt konsortium. Från detta konsortiums sida lägger man ned stor möda, bl.a. genom omfattande advokathjälp, på att finna möjligheter att avvisa alla anspråk mot försäkringen. Den service som förekom när försäkringen tecknades lyser helt med sin frånvaro.

c. De svenska bolagen är vana vid att anpassa sig efter myndigheters och domstolars avgöranden. Så är inte alltid fallet i den friare verksamhetsform som många utländska bolag vant sig vid. Delvis sammanhänger denna aspekt med vad som sägs under b. ovan.

Ett stort utländskt försäkringsbolag med verksamhet i Sverige rekommenderas av ARN att betala ut ersättning av viss storlek för en brandskada. Bolaget fäster inget avseende vid rekommendationen.

Det kan sammanfattas så att svenska försäkringsbolags aktiviteter på moralbildningens område har vissa egna dragsom inte gör dem direkt jämförbara med andra länders. En högre grad av oegennyttia reducerar inflytandet av det kommersiella intresset, kan nog påstås.

### **Regler som samhället ställer upp**

Försäkringsbolagens roll i utvecklingen av en rättskultur är delvis beroende av de föreskrifter som samhället ger verksamheten. Föreskrifterna får antas i sin tur reflekterade värderingar som statsmakten funnit väsentliga. Bolagen blir bärare av ett budskap från lagstiftaren som anger hur de skall agera för att uppfylla sin roll i det gemensamma maskineri som det ordnade samhället förutsätter för sin existens.

Rollen som förmedlare av statsmaktens budskap är så utformad i lagstiftningen att försäkringsverksamheten kommer den offentliga verksamheten mycket nära. Detta ger den

svenska försäkringsverksamheten en viss särprägel jämfört med andra näringsgrenar, sammanhängande med försäkringsskyddets sociala betydelse. En detaljerad reglering och övervakning styr bolagens dagliga aktiviteter. Man skulle kunna spetsa till det och säga att bolagens eget manöverutrymme är litet.

Inte bara lagstiftningen utan också finansinspektionen förser försäkringsbolagen med direktiv för sitt handlande. Det finns i dag, trots pågående avreglering, en tendens till ökad detaljering i dessa direktiv, som ytterligare minskar utrymmet för eget agerande. Se t.ex. Finansinspektionens nyligen utfärdade råd och anvisningar för kontroll och övervakning av verksamheten i försäkringsbolagen. Dessa råd och anvisningar har tillkommit i skuggan av finanskrisen, som främst drabbat bankerna men också med stor kraft nästan alla försäkringsbolag. Föreskrifterna utgör ett alibi för inspektionen vid eventuella framtida krissituationer.

I sitt allmänna agerande styrs bolagen av vissa i lagen angivna principer och riktlinjer, som i någon mån bidrar till moralens utveckling. Särskilt typisk i detta sammanhang är den bestämmelse som finns i 7:16 försäkringsrörelselagen och som gäller försäkringsbolagens anskaffningsverksamhet. Där sägs det att ”styrelsen och verkställande direktören skall övervaka att anskaffningen av ansökningar om försäkring hos bolaget skall ske på ett sätt som *överensstämmer med god försäkrings sed*” (kurs. här). Detta är den mest iögonfallande moralparagrafen i hela rörelselagen.

Samtidigt måste man konstatera att den blivit alltmer undanskymd och bortglömd i den hektiska konkurrens som alltmer präglar den svenska försäkringsmarknaden. Det finns numera tendenser till grov demagogi och illa underbyggda påståenden i marknadsföringen. Detta skämmer den tämligen prydliga fasad som bolagen hittills visat upp. Det finns en rad andra exempel på regler som statsmakt-

erna utfärdat och som styr bolagen i en riktning som främjar moral och god ordning i samhället. Här kan nämnas nedsättningsreglerna i konsumentförsäkringslagen. Bakom rätten att göra reduktion av försäkringsersättningen ligger en förutsättning att denna reaktion utnyttjas av bolagen. Därigenom uppkommer med dessa regler en inte obetydlig preventiv effekt. Man lär sig att slarv i olika avseenden, t ex med att låsa dörrar och stänga fönster, kostar i form av reducerad ersättning. Goda skyddsanordningar på bostäder och bilar främjas och brottsligheten påverkas.

### **Regler som bolagen själva ställer upp**

Syftet att åstadkomma goda seder är framträdande i försäkringsbranschens *anskaffningsöverenskommelser*. Den ovannämnda 7:16 försäkringsrörelselagen har utgjort det formella underlaget för dessa överenskommelser.

I överenskommelserna har god moral predikats, framför allt i försäljningsverksamheten men också mera generellt.

Den första överenskommelsen tillkom redan 1907 och avsåg att sätta stopp för s.k. returprovision, som kort uttryckt innebar att säljaren av försäkringen delade med sig av sin provision med köparen, genom att ge en egen, för bolaget fördold rabatt. Ända fram till 1935 gällde överenskommelsen endast livförsäkringen men detta år kom en AÖ som var gemensam för liv och sakförsäkring. Denna branschens egen hederskodex övervakades av en Förvaltningsnämnd och man hade också en skiljenämnd som avgjorde tvister om övergrepp i försäljningen. En modern regelsamling fullbordades i och med 1982 års Marknadsföringsöverenskommelse (MÖ), kompletterad med SjöMÖ för sjö och transportförsäkringen. Övervakande instans var Försäkringsbolagens Marknadsföringsnämnd.

MÖ innehöll en förpliktelse att iaktta lagstiftning och avgöranden av rättsprövande

organ. Tyngdpunkten låg i vissa grundläggande regler för försäljningen. I och för sig ganska självklara paroller ställdes upp. Man skall iaktta kundens behov av den erbjudna försäkringen, inte lämna rabatter eller andra förmåner som inte lämnades också andra kunder, inte använda låneerbjudande som lockbete etc. Vem som var försäkringsgivare skulle klart framgå för kunden. Också vem som fick vara ombud reglerades, bestämmelser som fallit i träda genom mäklarsystemets introduktion i Sverige.

AÖ och MÖ är välbekanta för generationer av personal i försäkringsbolagen genom att de utgjort underlag för utbildning på säljområdet. Fortfarande lever mycket av dessa regler kvar i definitionen av vad som är god försäkringssed.

MÖ upphörde att gälla 1986 och har sedan dess inte ersatts av någon ny branschintern hederskodex. Dess ande förutsätts dock leva kvar i Finansinspektionens eventuella praxis på detta område. Bolagen emellan finns säkert fortfarande en dold tillämpning i den dialog som kan bryta ut om ett bolag burit sig illa åt, och t ex låtit sina säljare förtala ett annat bolag.

Det är inte svårt att hitta andra moraliskt betonade föreskrifter i försäkringsbolagens verksamhet. Villkoren är i själva verket fulla av pekpinningar, såväl självklara som överraskande. Ett framträdande exempel är den bestämmelse som sedan 1958 gäller uppsåtsliknande förfaranden från försäkringstagarens sida. Den kallas just för "*moralklausulen*" och återfinns under rubriken "Förutsebar skada". Den lyder ungefär:

Sådan skada undantas som uppkommit under sådana omständigheter, att det för försäkringstagaren eller hans arbetsledning borde ha stått klart att skada skulle komma att inträffa.

Försäkring skall inte utnyttjas för t.ex. äventyrliga entreprenadjobb. Hur lätt är det inte att vid bortsprängning av en gammal fabrikskorsten chansa på att den skall falla rätt och

inte orsaka skada, när chansningen i själva verket är så grov att vem som helst kan begripa att skada på omkringliggande egendom är nästan självklar. Sätter inte försäkringen stopp för ersättning för sådana skador uppkommer lätt icke önskvärda beteenden i samhället.

Ett ömtåligt område som bolagen ansett nödvändigt att bevaka med förhållningsregler är alltså skaderegleringen. Det återspeglas inte bara i villkor som "*moralklausulen*" utan också i förhållningsregler för personalen.

Den mest kända regelsamlingen av detta slag är väl Ebbe Jacobssons 10 punkter utfärdade för Skandia men vitt spridd i branschen och även återopade av mera initierade journalister. Dessa punkter har utgjort rättesnöret för mången skadereglerares hantering av sina kunder.

Några exempel ur de 10 punkterna:

- Den skadelidande skall ha vad han enligt försäkringsavtalet är berättigad till, även om han begär mindre (1). Denna regel har trängt in i skadehanteringen, inte minst på grund av Trafikskadenämndens moralbildande praxis i frågan.
- Är det tveksamt om man skall avböja eller ersätta en skada, bör man betala (2). Förhoppningsvis har också detta blivit en allmänt respekterad princip.
- Kan ett försäkringsvillkor tolkas på olika sätt, bör man välja det alternativ som är till försäkringstagarens förmån (3). Detta uppfattas nog numera av skadereglerarna som en helt vedertagen regel.
- Är en skada liten och finns det skäl som talar för ersättning, är det bättre att betala snabbt än att göra en tidskrävande och kostsam utredning (4). Detta borde vara en regel som alla iakttar, men det är tveksamt om så är fallet.
- Fast hållning inför hot av olika slag (7). Det är en plågsam men tyvärr inte ovanlig situation för skadereglerare att de utsätts för hot,

t.o.m. till liv och lem. Det är lätt att formulera en regel av detta slag, men den är svår att leva efter i det praktiska livet.

- Så långt rättsvisan tillåter bör man försöka anlägga individuella synpunkter på skaderegleringen. Det materiellt riktiga är viktigare än det formella (9). En klok regel riktad till dem som rider på det formella i kundhanteringen. Attityden av ”gammal postfröken” torde dock nu vara på utdöende i försäkringsbolagens hantering.

Jacobssons 10 punkter har också utgjort underlag för liknande handledningar av senare datum. Gemensamt gjorde bolagen sålunda inom Försäkringsbranschens Serviceaktiebolag FSAB i slutet på 1970-talet en mödosam bearbetning av dessa punkter, som nu utvidgades till ett antal av 15 (se Bilaga). I viss mån förlorade Jacobssons punkter sin stringens genom denna utspädning. På något sätt gapade man över lite för mycket, och det framstår nu delvis som en samling något disparata självklarheter.

Det hindrar inte att vissa av punkterna fortfarande har bärkraft i utbildning och daglig hantering som ett rättesnöre. Kanske är det t.o.m. så att vi nu betraktar vissa av punkterna som självklara just därför att de helt slagit igenom i bolagens kontakter med kunderna.

Vissa bolag har utarbetat egna *etiska regelsamlingar* med ett omfattande innehåll.

I Folksam finns sedan 1992 en skrift ”Etiska regler för dig i Folksam”. På sitt sätt verkar den för god moral när det gäller försäljningsverksamhet – flera principer från Marknadsöverenskommelsen återfinns här: skadereglering, förmåner från leverantörer, bisysslor och en del annat. Den utgör underlag bl.a. för den information om etiska krav som regelbundet bör bibringas personalen.

Finansinspektionen har nu rekommenderat försäkringsbolagen att tänka på att utfärda regler om etiken.

### **Försäkringsprodukter som främjar rättsamhällets funktion**

Här kommer en helt annan aspekt som har med försäkringsverksamhetens medverkan i rättskulturen att göra. Genom olika försäkringsprodukter kan rättsamhällets funktion underlättas.

Ett självklart exempel är den roll *ansvarsförsäkringen* spelar när det gäller skadeståndsreglernas praktiska funktion. Dessa regler får tack vare försäkringen större praktisk betydelse i samhällets ersättningsmekanism. Möjligen hade många av våra skadeståndsbestämmelser varit enbart kulisser utan denna försäkringsform.

En annan i detta sammanhang betydelsefull försäkringsform är *rättsskyddsförsäkringen*, i sin egenskap att underlätta tvistlösning mellan medborgarna.

### **Juristernas roll**

Juristerna i bolagen kan lätt hamna i etiskt påfrestande situationer.

Det kan gälla olika planer av bolagsledningen som kan innehålla element av tveksamhet. Det har de senaste åren funnits exempel på detta. Det kan gälla investeringar, bolagsbildningar, årsredovisningen och annat.

Det kan vara svårare att som bolagsjurist bjuda motstånd än som fristående jurist. Ämnet är ömtåligt och kräver en särskild analys som inte görs här. Men man kan allmänt sett inte tro annat än att försäkringsjuristen ser som sin uppgift att förhindra tvivelaktiga förfaranden i sitt eget bolag.

## *Bilaga*

### **Grundläggande principer för skadebehandling**

Antagna av Försäkringsbranschens Serviceaktiebolags styrelse den 27 november 1980

1. Försäkringsbolaget skall lämna aktiv service och utredningen skall utföras så snabbt som möjligt.
2. Råd och anvisningar skall lämnas om vilka åtgärder som skall vidtagas för att begränsa en skadas verkningar.
3. Kunden skall på ett enkelt och lättfattligt sätt informeras om sina rättigheter och skyldigheter samt om bolagets åtgärder och beslut.
4. Bolaget skall i samarbete med kunden tillse att utredningen blir så fullständig som möjligt.
5. Om ett skadeärende fördröjs är det viktigt att upplysa kunden om anledningen. Beror dröjsmålet på kunden, bör han informeras om att den fortsatta handläggningen är beroende av hans åtgärder.
6. Handläggningen skall ske smidigt och med lyhördhet för kundens individuella förhållanden. Gällande sekretessbestämmelser skall iakttas.
7. Om flera försäkringsbolag berörs av samma skada, skall bolagen komma överens om handläggningen så att skaderegleringen inte fördröjs.
8. Skaderegleringen skall vara konsekvent, enhetlig och rättvis.
9. Ersättningen skall bestämmas med tillämpning av försäkringsavtalets bestämmelser, skaderegleringspraxis och gällande rättsregler.
10. Kunden skall ha den ersättning han är berättigad till, även om han på grund av otillräckliga kunskaper om ersättningsregler eller av andra skäl begär mindre.
11. Om det finns anledning anta att kunden inte agerar korrekt skall bolaget sträva efter att skydda samtliga försäkringstagares intressen.
12. Beslut skall motiveras.
13. Det är nödvändigt att inta en fast hållning mot hot och otillbörliga påtryckningar.
14. Om det visar sig att ett ärende blivit felbedömt, skall kunden omedelbart informeras härom och ändring ske snarast.
15. Om ersättning inte lämnas eller om den reduceras, skall bolaget lämna kunden upplysning om de möjligheter till prövning av bolagets beslut som finns.

#### Definition:

Med "kunden" avses den som kan vara berättigad till ersättning från försäkring eller som på annat sätt berörs av skaderegleringen.