

Statistikk fra Forbrukernes Forsikringskontor i Norge

av **Elisabeth Berthelsen**, leder av Forbrukernes Forsikringskontor

1. Utviklingen fra tidligere år

1.1 Om FFK

Forbrukernes Forsikringskontor, FFK, begynte sin virksomhet på ca. 150 m² i femte etasje i Bygdøy Alle 19 den første mars 1971. Det økonomiske grunnlaget for driften ble lagt ved en midlertidig bevilgning på kr. 150 000. Helt fra begynnelsen ble kontoret organisert som et advokatkontor, hvor daglig leder etterhvert fikk flere advokatfullmektiger som saksbehandlere, samt sekretærer til å utføre kontorarbeidet.

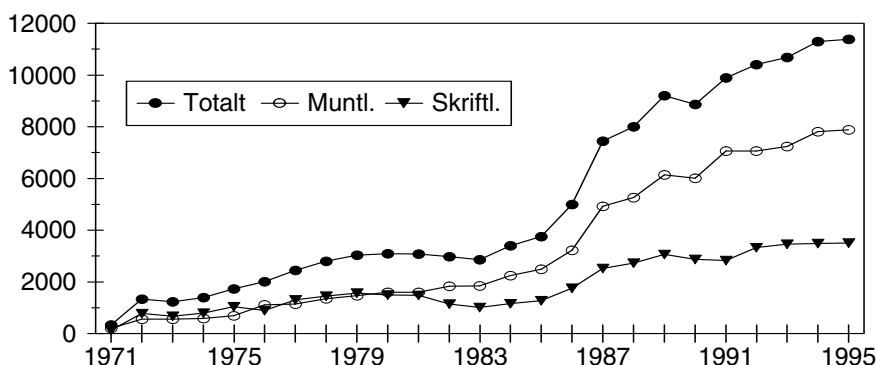
Elisabeth Berthelsen

Det første året mottok FFK ca. 200 henvendelser. Forsikringsskadenemnda (FSN) behandlet samme år 11 saker. Saksmengden økte etterhvert som kontoret ble bedre kjent. Fra 1985 til 1989 økte antallet skriftlige henvendelser fra ca 1 000 pr. år til ca 3 000 pr. år.

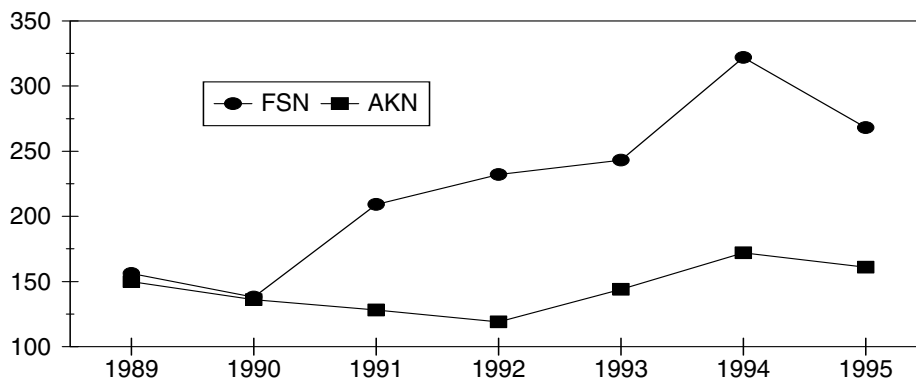
I 1980 hadde kontorets leder fire advokat-

fullmektiger, samt to sekretærer på heltid og en på deltid. 10 år senere var antallet ansatte ni totalt, hvorav fem jurister. Kontoret flyttet to etasjer ned i Bygdøy Allè 19 til ca 400 m². I 1995 er det ansatt fire advokater, fire advokatfullmektiger og fem sekretærer, tilsammen 13 personer. Totalt antall henvendelser ligger på ca 12 000.

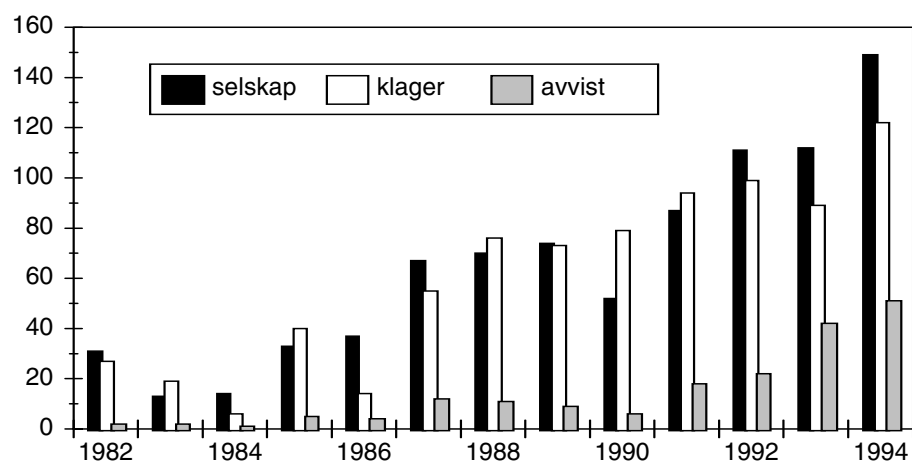
Saksmengde ved FFK



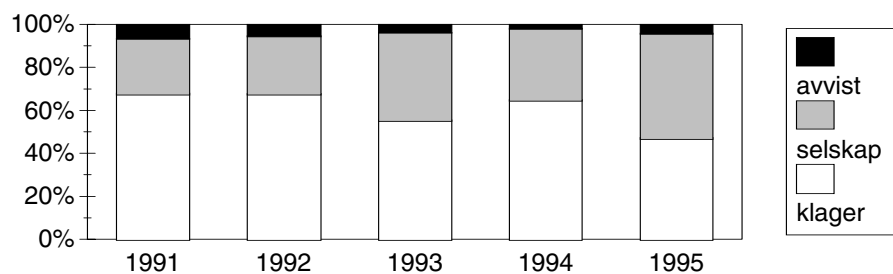
1.2 Forsikringskadenemnda (FSN) og Avkortningsnemnda (AKN)



1.3 FSN-uttalelser – medholdsfordeling



1.4 AKN-uttalelser – medholdsfordeling

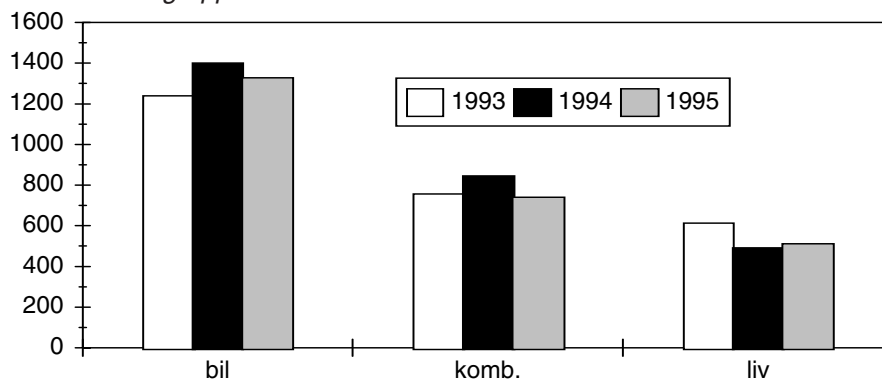


2. 1995

2.1 Forsikringstype - fordeling

De ulike forsikrings typer klagesakene til FFK gjelder, er delt opp i 9 kategorier, hvor de tre største kategorier utgjør 74 % av samtlige henvendelser:

De tre største gruppene – FFK



De resterende 26 % er delt inn i seks grupper: reisegods (251 saker), ulykke, rettshjelp, ansvar, båt og "andre" (171 saker). "Andre" omfatter bl.a. yrkesskader, hvor antallet saker øker. Det har vært en viss økning i antallet reisesaker, først og fremst innen reisegods.

I gruppen "andre" utgjør yrkesskadeforsikring 42 %.

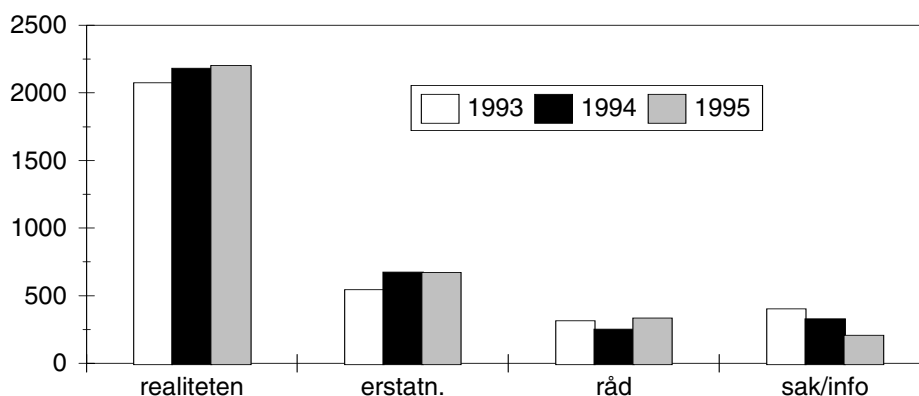
I Forsikringskadenemnda, FSN, utgjør saker om livsforsikring den største gruppen, deretter kommer kombinert og rettshjelp. Avkortningsnemnda, AKN, behandler ikke

livsaker og har heller ikke hatt noen saker om rettshjelp eller ansvar. Her er antallet kombineretsaker og antallet bilsaker svært likt, deretter følger reiseforsikringer.

2.2 Klagens art - særlig om skylddeling i kollisjonssaker

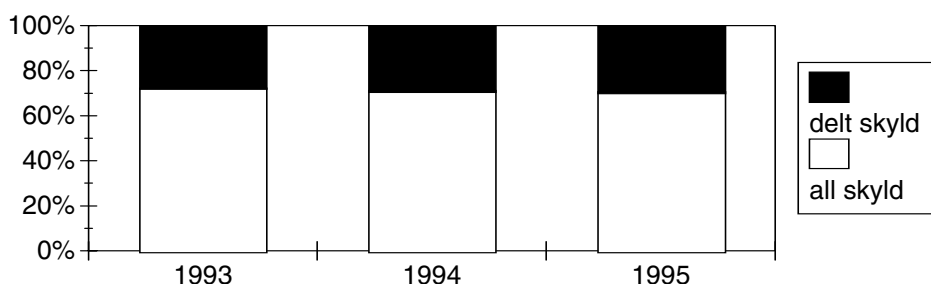
Hodeddelen av klagesakene til FFK gjelder selskapets vurdering av sakens realiteter, dvs. en reell uenighet om skadeårsak, vilkårsforståelse eller skyldspørsmål. I år har vi sett nærmere på bilkollisjonssakene, se nedenfor.

Hva klagen gjelder



Når det gjelder bilkollisjoner – sammenstøt mellom to biler – gjelder ca. 72 % klager fra bilførere som er ilagt alt ansvar for sammen-

støtet. Gruppen ”delt skyld” omfatter også saker hvor hver bærer sin skade. Tallene er nærmest identiske de tre siste år:



Nedenfor vises forholdet mellom fullt ansvar og skylddeling i ulike typer kollisjoner. Andelen er naturlig nok høyest i møtekollisjoner, fordi det her ofte er tale om møte på en vei som er for smal for normal passering. Når begge biler er i fart tilsier dette skylddeling. Andelen er også relativt høy ved saker regis-

trert som påkjørsel bakfra; denne gruppen inkluderer også saker hvor innhentende bil hevder den forankjørende har foretatt filskifte. Gruppen bevisspørsmål omfatter saker, hvor fakta er uklart og hver part må bære sin egen skade.

Forholdet mellom fullt ansvar og skylddeling i ulike typer kollisjoner

Kollisjonstyp	All skyld	Delt skyld	Sum	Delt skyld i %
Møtekollisjon	065	76	141	53,9
Påkjørsel bakfra	031	22	053	41,5
Bevisspørsmål	049	33	082	40,2
Forbikjøring	022	10	032	31,3
Sammenstøt med stillest.	020	09	029	31,0
Ryggning	036	08	044	18,2
Vikeplikt	226	49	275	17,8
Rundkjøring	035	05	040	12,5
Venstresving	064	07	071	09,9
Andre kollisjoner	048	15	063	23,8
Sum	596	234	830	28,2

FFK mottar flest henvendelser vedr. vikepliktsituasjoner, deretter kommer møtekollisjonene. Spørsmålet vi så har sett nærmere på er om man i skylddelingssakene finner en overvekt av sammenstøt mellom to biler forsikret i samme selskap. Oversikten omfatter 113 saker, hvor begge selskapers navn er

registrert ved FFK. I 23 saker var bilene forsikret i samme selskap og i 90 saker i hvert sitt selskap.

Det er altså ikke større misnøye over skylddeling når begge biler er forsikret i samme selskap enn ellers.

2.3 Resultat av behandlingen

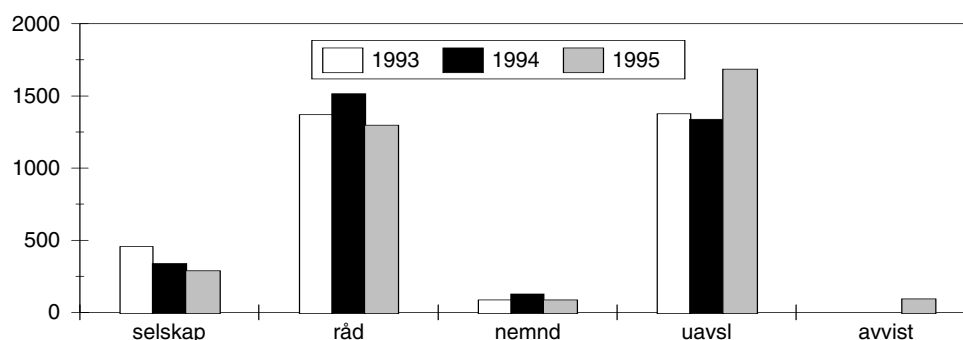
Av 3457 skriftlige saker kontoret hadde mottatt pr. 20.12.95 var 1773 eller 51,3 % ferdigbehandlet pr. 15.11.95. Andelen er lavere enn tidligere år, hvilket skyldes at opptellingen er foretatt 2 måneder tidligere pga. omlegging av kontorets database ved årsskiftet.

Resultatet av behandlingen er delt mellom de saker som er tatt opp til realitetsdrøftelse med selskapet, og de saker hvor man ikke har tatt opp slik diskusjon, dvs. hvor man ikke har

funnet noe å utsette på selskapets avgjørelse eller har gitt råd om hvordan klager bør forholde seg. Videre er nemndssakene og saker som er avvist skilt ut for seg.

Nedenfor er FSN- og AKN-sakene slått sammen og de avviste saker holdt utenfor. Figuren viser den prosentvise fordelingen mellom hovedgruppene, samt uavsluttede saker. Tallene omfatter kun de saker som kom inn de respektive år.

Resultat - antall

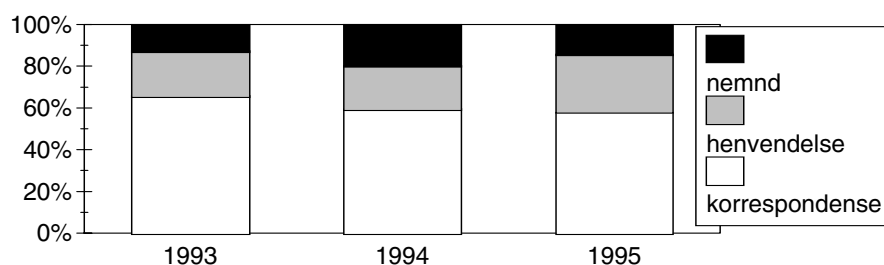


Forholdet mellom de ulike kategoriene er ganske uforandret fra år til år. I 1995 er flere saker naturlig nok uavsluttet, siden registreringen er foretatt 2 måneder tidligere. I denne kategorien ligger erfaringsmessig endel saker som er tatt opp med selskapet eller på vei til nemndene, slik at søylene i figuren ovenfor nok i realiteten er mer like.

Ser man på hvilken fremgangsmåte som

løser saken til et positivt resultat for klager, skjer flertallet i form av korrespondanse med selskapet – dvs. saker kontoret tar opp til realitetsbehandling. Antallet nemndssaker utgjør her en relativt beskjeden del for saker innkommet og avsluttet samme år: fra 10 % til 20 %. Andelen saker som får en positiv løsning ”i mellomtiden” er større enn nemndssakene.

Hvordan klager fikk medhold



Av de avsluttede sakene i 1995 førte 301 til et bedre resultat for klager, hvilket utgjør vel 17 %. Medholdsprosenten har de siste år ligget mellom 15 og 18 %, dvs. omtrent hver 5 eller 6 sak ender med et for klager bedre resultat. I de øvrige 75-80 % av sakene har klager kanskje fått en bedre forståelse av selskapets standpunkt.

Også her er det store variasjoner innenfor de enkelte forsikringstyper. Nedenfor skilles mellom saker som positivt har ført til et bedre resultat for klager, saker hvor FFK har vært

enig med selskapet, saker hvor resultatet er uvisst og avviste saker: I reisesaker ligger medholdsprosenten for klager på ca. 40 %, i liv og kombinert på ca 20 %, mens den i bil- og båtforsikring er svært lav.

Forsikringsskadenemnda - FSN

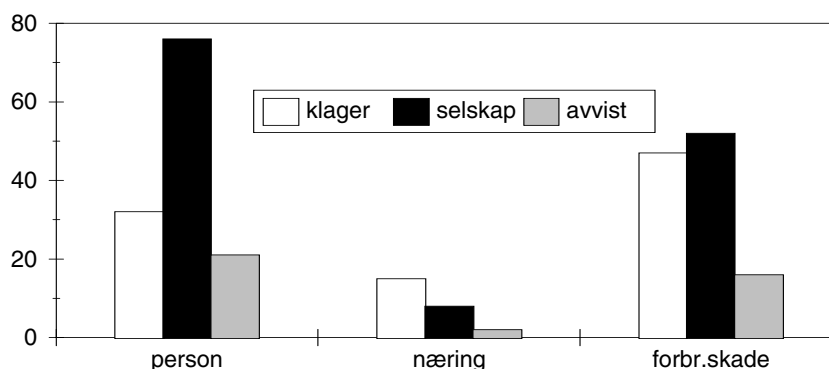
Resultatet er i tabellen nedenfor sammenholdt med resultat i 1994. Prosentene er regnet ut dels for samlet medholdsandel og dels for de enkelte grupper innenfor disse.

Resultat	1994	%	%	1995	%	%
Klager fikk medhold	90	73,8		65	69,2	
Dissens i klagers favør	11	9,0		15	16,0	
Selskapet trakk saken	21	17,2		14	14,9	
Sum i klagers favør	122	100	45,0	94	100	41,0
Selskap fikk medhold	130	87,3		118	87,4	
Dissens i selskaps favør	18	12,0		16	11,9	
Klager trakk saken	1	0,7		1	0,7	
Sum i selskapets favør	149	100	55,0	135	100	59,0
Saken avvist, ikke avgjort	51	15,8		39	14,6	
SUM	322			268		

Medholdsandelen for klager er noe synkende i forhold til tidligere år, hvor andelen har ligget på ca 50 %. Ser man på de tre ulike

nemndsgrupperinger blir bildet slik for antallet saker:

Medholdsfordeling i FSN avdelinger



Det er altså stor forskjell mellom personsakene og skadesakene. I næringsavdelingen fikk klager medhold i 65 % av de ikke-

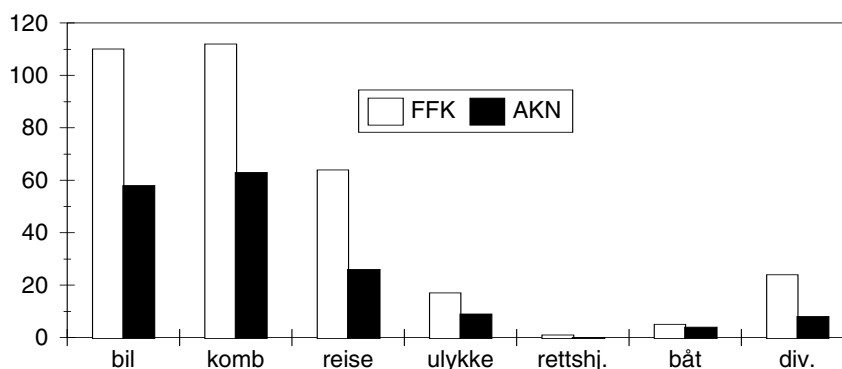
avviste sakene, mens prosentsatsen i personavdelingen lå på 29,6 %.

Avkortningsnemnda – AKN

FFK mottok i 1995 333 saker som gjaldt avkortning pga. grov uaktsom fremkallelse av forsikringstilfellet eller brudd på sikkerhetsforskrifter. Samme år behandlet AKN

161 saker - innkommet i årene 92-95. Rundt sagt kan man si at omtrent halvparten av disse klagesakene fremlegges for AKN, resten finner sin løsning utfra nemndas tidligere uttalelser.

Avkortningssaker 1995



I AKN har medholdsprosenten for klager gått ned. Bakgrunnen for dette er neppe at AKN er blitt "strengere", men at selskapene tilpasser

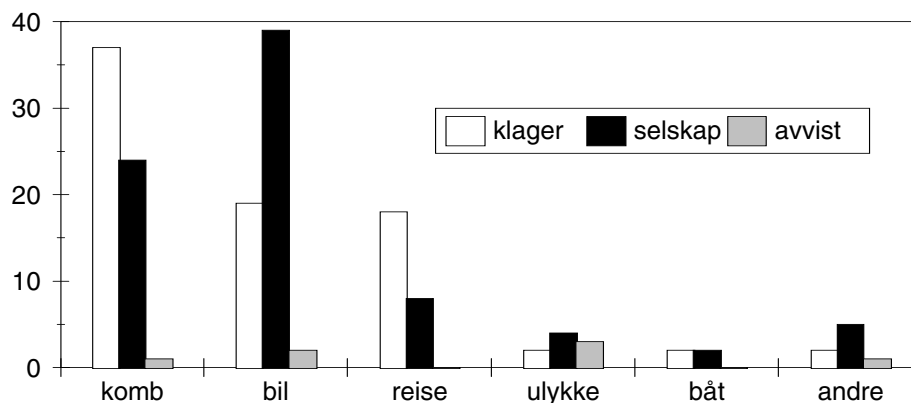
seg det nivå nemnda ved sine tidligere uttalelser har anvist.

Nemndas konklusjon	1994	%	%	1995	%	%
Ingen avkortning, ikke grovt uaktsomt/mer enn lite å leggje til last	33	19,2		21	12,4	
Lavere avk. enn foreslått	61	35,5		46	29,0	
Dissens i sikredes favør	6	3,5		5	3,0	
Selskapet trakk krav om avkortning	11	3,5		8	4,7	
Sum i klagers favør	111	64,5	65,7	80	47,3	49,4
Selskapet fikk medhold	57	33,1		78	46,2	
Dissens i selskapets favør	1	0,6		4	2,4	
Sum i selskapets favør	58	33,7	34,3	82	48,5	50,6
Saken avvist, ikke avgjort	3	1,7		7	4,1	
SUM	172			169		

Ser man på de ulike forsikringstyper er det særlig kombinert, bil og reise, som er av interesse, fordi det her dreier seg om flest saker. Klager får medhold i en større andel av sakene når det gjelder kombinert og reise,

mens selskapenes avkortning blir opprettholdt i brorparten av bilsakene. De fleste avviste sakene finner man i ulykkesforsikring, hvor avvisingen ofte skyldes at invaliditeten – og tapets størrelse – ikke er klarlagt.

Medhold 1995



Her er tallene vesentlig endret i forhold til 1994, hvor det særlig var i bilsakene at selskapets avkortning ble redusert, mens klager som oftest "tapte" i reisegodssakene.

2.4 Ikke-aksepterte avgjørelser

I Nemndsuttalelser del 4, utgitt i januar 1995, er det inntatt en oversikt over samtlige kjente ikke-aksepterte uttalelser pr. november 1994. Oversikten nedenfor omfatter kun de saker hvor uttalelsen er avgitt i 1995 og melding om at den ikke er akseptert er innkommet pr. 4.1.1996.

Nemnd	av selskapet	men erstattet
FSN	16	4
AKN	8	1
SUM	24	5

Når det gjelder AKN gjelder 3 av de ikke-aksepterte uttalelsene forholdet mellom egenandel og avkortning, hvilket gir en ganske beskjeden differanse i erstatningens størrelse. Disse 3 sakene er det derfor sett bort fra ved prosentberegningen nedenfor.

I prosent av de saker hvor klager fikk medhold utgjør de ikke-aksepterte uttalelse-

ne i FSN i 1995 14,9 % mot 13,1 % i 1994.

I AKN har det forekommet ikke-aksepterte uttalelser i 3 år: i 1992 med 18,4 %, i 1994 med 10,8 % og i 1995 med 6,3 %.

Tallene her gjelder uttalelser som ikke er akseptert av selskapet. Når det gjelder klager er våre oppgaver mer usikre. For 1995 har vi fått tilbakemelding om at klager har gått videre med 3 FSN-saker, hvorav en sak var avvist av FSN, men ble senere erstattet av selskapet etter at klager innhentet flere opplysninger. I de to øvrige anla klager sak, en av disse er avsluttet ved forlik.

Så langt FFK har fått tilbakemelding er 19 nemndssaker senere overprøvet av ordinær domstol. Av disse førte 8 saker til motsatt resultat av det nemnda anbefalte, i 8 saker ble nemndas syn opprettholdt og i 3 saker er resultatet ikke sammenlignbart.

Av de 8 saker hvor domstolen kom til motsatt resultat er 4 avgjort i lagmannsrett og 4 i herreds- eller byrett. I de samme 8 saker gikk det endelige domsresultatet i favør av forsikringstaker i 5 saker og i favør av selskapet i 3 saker.

Såvidt vites er ingen nemndsuttalelse overprøvet av Høyesterett.