

Klagomöjligheter i Sverige

av **Gunnar Olsson**, chef för Konsumenternas försäkringsbyrå



Gunnar Olsson

Varje år handlägger de svenska försäkringsbolagen drygt 1,6 miljoner skadeärenden. Även om det alldeles övervägande antalet försäkringsfall regleras utan några konflikter är det givetvis, vid en sådan masshantering, svårt att undvika att det ibland uppkommer situationer där den enskilde och försäkringsbolaget inte är överens.

Genom inrättandet av nämnder och reklamationsorgan har man skapat ett enkelt och smidigt förfarande för konsumenterna att få försäkringstvister prövade.

Ett fåtal ärenden är dock komplicerade och långdragna. Det yttersta instrumentet för en tvistlösning kan då bli domstolsprocess.

Bolagsinterna överprövningsmöjligheter

En försäkringstagare som inte är nöjd med skaderegleringen har som regel flera möjligheter att få ärendet omprövat inom bolaget. I första hand bör försäkringstagaren vända sig till skaderegleraren och begära att bolaget gör en förnyad prövning. De flesta större försäkringsbolag har också särskilda prövningsnämnder eller egna kundombuds män, dit konsumenten kan vända sig för att få sitt ärende omprövat.

Värderingsmän/Skiljedom

Om det blir tvist rörande värdet av *lösegendom* skall enligt försäkringsvillkoren en vär-

deringsman, som utses av svenska handelskammaren, *uttala* sig om värdet. Om tvisten rör *skada på byggnad* skall värdet *bestämmas* genom skiljedom.

Konsumenternas försäkringsbyrå

Konsumenternas försäkringsbyrå har till uppgift att ge kostnadsfri hjälp åt konsumenter i olika försäkringsfrågor. Försäkringsbyrån drivs av Konsumentverket, Finansinspektionen och Försäkringsförbundet gemensamt. Verksamheten finansieras av försäkringsbranschen.

1995 behandlade försäkringsbyrån drygt 13 000 ärenden.

Omkring hälften av dessa, ca 6 500, var

förfrågningar i samband med tecknande av försäkring.

Rådgivningen före köp syftar till att ge konsumenten ett underlag för att själv kunna söka sig fram till ett "bästa köp". Om konsumenten är rätt försäkrad och har rimliga kunskaper om sitt försäkringsskydd minskar säkerligen också antalet klagomål. Förköpsinformation är, mot den bakgrunden, en viktig del av byråns arbete.

För att arbetet på försäkringsbyrån skall bli så effektivt och rationellt som möjligt har man sammanställt produktöversikter över de flesta konsumentförsäkringarna. Den vanligaste enskilda frågan till byrån kommer från föräldrar som undrar hur man ordnar försäkringsskyddet för sina barn.

Försäkringsbyrån hjälper också konsumenterna med t.ex. villkorstolkning och andra synpunkter på försäkringsavtalet. I mer komplicerade ärenden, och när förhållandena mellan konsumenten och den enskilde skaderegleraren blivit ansträngt, brukar försäkringsbyrån ta direktkontakt med försäkringsbolaget för att klarlägga den uppkomna situationen. Avsikten är dock inte att byråns agerande skall övergå i ett formelltombudsmannaskap.

Av byråns totalt 13 000 hänvändelser avsåg ca 5 000 skadeärenden och ca 1 500 frågor av mer allmän karaktär, t.ex. bilklassning, uppsägning, riskbedömning mm. Försäkringsbyråns omfattande och detaljerade statistik används för att fortlöpande identifiera olika konsumentproblem som uppmärksammas i verksamheten.

- Av statistiken fram går bl.a. att produktfrågorna om hem-, villa-, rese- och bilförsäkring (3 296 hänvändelser) ofta syftar till att kontrollera om försäkringstagaren fått korrekt ersättning i ett konkret ärende. En stor del utgörs av bevis- och trovärdighetsfrågor. Inte sällan har försäkringstagaren svårt att få klart besked från bolaget om vad som händer i skadeärendet och hur långt utredningen hunnit.

- När det gäller sjuk- och olycksfallsförsäkringar kretsar många frågor kring medfödda sjukdomar och hälsoprövning samt villkorstolkning av begreppet olycksfall.
- 1041 hänvändelser avsåg personskador som ersätts på skadeståndsrättslig grund dvs trafik- och ansvarsskador. Merparten av de skadelidande ville ha information om ersättningsnivåerna för skadeståndet. Många upplevde också svårigheter att få ersättningen specificerad i delposter som sveda och värk, lyte och men, olägenheter och kostnader. Långa handläggningstider var en återkommande anledning till att skadelidande kontaktade försäkringsbyrån.
- Den dominerande frågan när det gäller pensionsförsäkringar rör försäkringsbolagens kostnadsuttag, värdebesked och rätt till återköp.

Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden är en statlig myndighet som startade sin verksamhet 1968. Nämndens uppgift är att pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Sedan 1975 prövar nämnden även vissa tvister som rör privata försäkringar. Undantagna är bl.a. medicinska bedömningar och vållande frågor vid trafikolyckor. Reklamationsförfarandet i nämnden är helt kostnadsfritt.

Reklamationsnämndens sammanträde leds av en ordföranden med domarerfarenhet. Konsumentintressena företräds i nämnden av tjänstemän från Konsumentverket samt av löntagarorganisationer. Försäkringsgivarsidan representeras av olika försäkringsbolag.

Nämndens beslut utformas som en rekommendation till försäkringsbolaget och är således inte bindande för parterna. Försäkringsbolagens följsamhet är ändå i de närmaste hundraprocentig.

Till Allmänna reklamationsnämndens försäkringsavdelning inkom 1995 drygt 800

ärenden. Bifallsprocenten då det gäller försäkringstvister är ca 20 %. På reklamationenämndens övriga avdelningar är bifallsprocenten betydligt högre (bank 47 %, bostad 55 % och tvätt 59 %). Nämnden anger som förklaring till den låga bifallsprocenten på försäkringsavdelningen, att försäkringsbolagen har en väl utbyggd organisation för reklamationshandling.

Bolagsgemensamma nämnder

Inom försäkringsbranschen finns en rad bolagsgemensamma nämnder: Ansvarsförsäkringens Personskadenämnd, Olycksfalls- och Sjukförsäkringsnämnden, Skadeförsäkringens Villkorsnämnd samt Livförsäkringens Villkorsnämnd.

Nämnderna skall verka för enhetlig och god försäkringssed i skaderegleringen. Försäkringsbolagen kan själva avgöra om devill hänskjuta ärenden till nämndens prövning. Nämnderna handlägger tillsammans ca 900 ärenden per år. De prövar inte bara konsumenttvister, utan även företagare har möjlighet att få sitt ärende prövat denna väg.

Till skillnad från Allmänna reklamationenämnden saknar dessa nämnder lekmannainflytande. Nämnderna är för närvarande föremål för översyn. Bl.a. skall man se över nämndernas sammansättning och vissa processuella frågor.

Trafikskadenämnden

För att personskadeersättningen i samband med trafikolyckor skall bli rättvis och enhetlig har regeringen bestämt att de försäkringsbolag som reglerar trafikskador skall rådfråga Trafikskadenämnden när det gäller bedömning och beräkning av vissa ersättningsfrågor. Det är framförallt i allvarigare trafikolyckor som nämnden skall avge ett rådgivande yttrande till försäkringsbolaget om ersättnings storlek. Den skadelidande kan

själv begära att Trafikskadenämnden skall yttra sig även i andra fall. Under 1995 avgav nämnden ca 4 000 yttranden i personskadeärenden.

Vid alla personskador betalar försäkringsbolaget i allmänhet alla kostnader för juridiskt ombud under själva skaderegleringen.

Trafikskadenämnden ordförande utses av regeringen. I nämnden finns både lekmannarepresentanter från olika löntagarorganisationer och representanter från försäkringsbolagen.

Domstol

En försäkringstvist kan naturligtvis också prövas av allmän domstol. I de flesta konsumentförsäkringar finns ett rättsskyddsmoment som kan användas om man råkar i tvist med någon och tvisten kan prövas av allmän domstol. Rättsskyddet kan användas även vid tvist mot det egna bolaget.

Finansinspektionens klagomålshandling

Finansinspektionen har tidigare tagit emot och hanterat vissa klagomål avseende försäkringsärenden. Inspektionen har nu förändrat systemet så att samtliga klagomål som kommer till inspektionen skall återsändas till den klagande med upplysning om att denne bland annat kan vända sig direkt till det aktuella försäkringsbolaget.

Inspektionen arbetar med att ta fram allmänna råd för att få en väl fungerande klagomålshandling hos instituten. Varje försäkringsbolag skall således ha utarbetade rutiner för sin klagomålshandling.

Även med inspektionens nya rutiner för klagomålshandling kommer klagomål att användas som en möjlighet att få kunskap om generella problemområden där inspektionen genom främst sin operativa tillsyn bör reagera.