

## Alternativ konfliktløsning

Innlegg fra hovedreferent Danmark, docent dr.jur. **Vibeke Vindeløv**,  
*Københavns Universitet*

### 1. Indledning

Som bekendt anses domstolene i det juridiske univers for konfliktløsningsfora par excellence, dels fordi de har en særlig forfatningsmæssig forankring, dels fordi domstolskompetencen er residuel i den forstand, at alle civile konflikter, som ikke løses på anden vis, skal afgøres af domstolene.

Synspunktet har bl.a. den konsekvens, at alle andre fora, som håndterer konflikter, traditionelt anses for alternative, hvorved forstås, at de er alternative set i forhold til domstolene. Ud fra denne synsvinkel anses råd og nævn samt voldgift altså for alternative.

Definitionerne af det "traditionelle" og det "alternative" er imidlertid ud fra det beskrevne udgangspunkt både formalistisk og snævert. Der er ganske vist varianter m.h.t. medvirken af lægmænd og professionelle, anvendelsen af skriftlighed og mundtlighed og adgang for offentligheden, men grænserne bliver stadig mere udflydende, i og med også domstolene i stadig stigende grad benytter sig af en mere fleksibel sagsbehandling. Da de nævnte fora tillige grundlæggende anvender samme konfliktopfattelse, vil det være mest rimeligt, at regne såvel råd og nævn samt voldgift til de traditionelle fora på lige fod med domstolene.

De seneste år er der såvel nationalt som internationalt, og både indenfor det civilretlige, strafferetlige, offentligretlige, ja såmænd også inden for det folkeretlige område, opstået interesse for en anden form for *alternativ konfliktløsning*. Også denne findes i mange varianter, som dog alle er karakteriseret af et ønske om at "give konflikterne tilbage til konfliktejerne", lade parterne selv bevare rå-

digheden over processen og opfatte parterne som eksperter på egne konflikter. Konfliktopfattelsen er derfor grundlæggende anderledes end den traditionelle.

I dette indlæg vil jeg koncentrere mig om den alternative konfliktløsningsform, der kaldes mægling (mediation). Jeg vil herudover koncentrere mig om konflikttyper, hvorover parterne har rådighed, og som derfor kan omarbejdes til dispositive retlige konflikter.

### 2. Forskel i proces

For at forskellen mellem det, der her kaldes henholdsvis traditionelle og alternative konfliktløsningsformer skal træde tydeligere frem, vil forskellige karakteristika ved selve processen blive fremhævet: Når en sag behandles ved domstole, råd og nævn etc. gennemgår den en retlig tilpasning. Juridisk irrelevante faktorer bliver skåret fra, problemer, adfærd etc. bliver beskrevet i sproglige termer, som passer til det retlige begrebsapparat, sagsbehandlingen følger nøje fastlagte retningslinier, parterne er ofte repræsenteret af advokater, og resultatet afgøres af en 3. person. Forståelse eller accept af afgørelsen er ikke et afgørende element, og retsapparatets tvangsapparat kan aktiveres i tilfælde af ikke-overholdelse.

Ved den "nye" udgave af alternativ konfliktløsning har parterne selv rådighed over såvel sprog som proces, ingen faktorer, som parterne selv finder relevante, anses for irrelevante og problemet er først løst, når parterne har indgået en aftale, som de begge finder god. Dette indebærer, at konflikten ikke blot er

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

afgjort på det ydre plan, men at denne løsning er ledsaget af en forståelse for såvel konflikten baggrund som løsningens indhold, og dermed også en accept af denne løsning. Processen forudsætter således en aktiv medvirken fra de konfliktende parter og gennemtvinding af løsningen er ikke aktuel.

### 3. Principper i proces

*Mægling* findes i mange varianter, men det er mægling i sin "rene" form, der her vil være genstand for diskussion. Denne mægling kan defineres som en konfliktløsning, hvor en upartisk 3. part med parternes tilladelse hjælper disse til at forhandle sig frem til en løsning på de omhandlede stridspunkter på en for dem begge tilfredsstillende måde.

Definitionen implicerer forskellige elementer. For det første er det en forudsætning for, at mægling kan forekomme, at parterne begynder at forhandle. Dette er et definatorisk krav. Mægling er derfor essentielt en forhandling, som inkluderer en tredjepart, som er bekendt med forskellige forhandlingsteknikker, som han selv er i stand til at praktisere og herudover via mæglingsprocessen undervise parterne i. Uden forhandling, ingen mægling.

Endvidere er mæglingen en intervention i en allerede eksisterende relation, som har eksisteret uafhængigt af den intervenierende mægler. Dette adskiller sig ikke fra en sags overgang til advokater eller ret, men i modsætning hertil bliver parterne ikke separeret fra processen, men fortsætter med det personlige ansvar for konfliktens løsning. Et tredje aspekt i definitionen er kravet om, at parterne skal acceptere og være villige til at involvere en tredjepart i deres konflikt, hvilket imidlertid ikke betyder, at parterne er villige til at rette sig fuldstændig efter mæglerens anvisninger, men alene garanterer en vis samarbejdsvilje. Også ved domstolsprocessen kan man i civile dispositive sager

principielt hævde, at parterne skal være enige, idet ingen kan slæbe en uvillig anden i retten. Det er således en mulig sagsøgts frie valg, om der skal tages bekræftende til genmæle eller skabes grundlag for udeblivelsesdom. Dette er imidlertid kun principielt rigtigt, da den ene part ensidigt kan vælge at definere en konflikt retligt og derved tvinge den anden i en enten/eller-position. Endelig forudsætter definitionen, at mægleren er såvel upartisk, dvs. at hans attitude er uden nogen ambivalens i forhold til en eller begge parter, som neutral, dvs. at mægleren ikke forventer at få nogen direkte gevinst ud af en bestemt type resultat af konflikten.

I mæglingen er processen i lighed med domstolsbehandlingen nært sammenhængende med det, som opfattes som rigtigt. Afgørende er imidlertid, at det, som er rigtigt, ikke er autoritativt fastsat, men fastsættes af parterne selv og derfor er relativt fra sag til sag. Løsningen søges opnået som en balance mellem individuelle og fælles interesser, og hviler udelukkende på frivillighed. Mæglerens funktion er at afstikke rammerne for mæglingsprocessen og formidle kommunikationen mellem parterne.

Skal man på denne baggrund forsøge at opstille grundprincipper i mæglingen, må man gøre sig klart, at principperne har en grundlæggende anden valør end de tilsvarende principper for domstolsbehandling. Mæglingsprincipperne er ikke bundet til positive regler og går så at sige "den anden vej", idet principperne i stedet for at skabe grundlaget for praksis tager udgangspunkt i praksis.

Samtidig skal principperne alle ses i lyset af den normfrihed, der er et karakteristisk træk ved mægling, og som skal forstås som en accept af den overordnede norm (filosofi), der indebærer, at alle krav og rettigheder skal integreres og integreres i fælles interesser og behov, hvorfor den skikkelse, hvori de konkrete rettigheder og behov udformes, bliver mindre betydningsfuld. Endelig skal proces-

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

sens struktur ses i sammenhæng med den af mægleren anvendte metode til spørgsmål, lytten mv., idet det er denne sammenhæng, der angiver mæglingens helt særegne karakter.

Principperne kunne se ud som følger: *Fortrolighedsprincippet*, som sikrer, at parterne uden indgriben fra udefrakommende autoriteter når frem til det for dem rigtige resultat; et *relativitetsprincip*, som angiver, at parterne inden for rammerne af helt overordnede etiske normer kan nå frem til løsning med det indhold, som netop de finder rigtigst; et *frivillighedsprincip*, hvorefter såvel parter som mægler når som helst kan afbryde mæglingen og f.eks. søge konflikten løst ved domstole eller voldgift. Herudover gælder et *ansvarlighedsprincip*, hvorefter parterne ikke kan lade sig repræsentere ved advokat, idet forhandlingen skal foregå direkte imellem parterne, og en afgørelse kun kan træffes af disse alene; en *kontradiktionspligt* samt en *forhandlingspligt*, som angiver at en part skal udtrykke sin opfattelse af konflikten og deltage aktivt og personligt i den forhandling, som fører frem til konflikten's løsning. Ordet "forhandling" anvendes således i en ganske anden betydning end inden for retsplejen. Fundamentet bag principperne er fravær af en autoritativ fastsættelse af en objektiv, deducerbar afgørelse samt et forhandlingsresultat, som forudsætter en høj grad af kommunikation.

### 4. Faser i mægling

Skal man ud fra et mere praktisk udgangspunkt beskrive mæglingsprocessen, består den af forskellige faser. Betingelserne for at fungere som mægler vil blive drøftet i et efterfølgende afsnit.

I *første* fase, hvor begge parter skal være til stede, sikrer mægler sig at parterne har forstået, hvori mægling består: at konflikten forbliver parternes ejendom under hele processen, og at mægler derfor kun er katalysator, samt at mægler ikke på noget tidspunkt kan eller vil

påtage sig at afgøre konflikten.

Ofte indgår parterne og mægler en skriftlig aftale, hvori de vigtigste betingelser for mægling – herunder honorering – er skitseret. Det aftales endvidere ofte, at oplysninger fremkommet under mæglingen ikke kan bruges under en eventuel retssag eller voldgift, ligesom parterne giver afkald på at føre mægler som vidne. Det er dog på nuværende tidspunkt ikke afklaret om en aftale om vidnefrigtelse for mægler vil blive tillagt gyldighed efter dansk ret (således som den vil i amerikansk ret).

Ved det første møde lægges grundlaget for parternes tillid. Det er derfor bl.a. afgørende, at mægler allerede her drøfter muligheden af under processen at afholde separate møder med parterne. Nogle mæglere er generelt afvisende overfor denne mulighed, fordi de er af den opfattelse, at mægler herved som den person, der sidder inde med de fleste oplysninger, får for meget magt, hvorfor risikoen for, at tilliden til ham svækkes, er stor. Andre mæglere anser muligheden for at lade parterne alene sammen med mægler give udtryk for stærke følelser eller give informationer, som han ikke ønsker den anden part skal besidde, for en stor hjælp i mæglingen. Det er næppe muligt at give et endegyldigt svar på, hvorvidt separate møder er hensigtsmæssige eller ej, men netop fordi der kan såstvivil herom, er det vigtigt at drøfte muligheden igennem med parterne inden selve mæglingsprocessen starter. Det er tilliden til mægler, der står på spil, og som grundlægges i dette første møde.

*Herefter* redegør hver af parterne for deres opfattelse af konflikten og på baggrund heraf bliver det muligt at lave en fælles problemformulering, som begge parter kan godkende og som åbner mulighed for at finde løsningsmuligheder, der tilfredsstiller begge parter. For at nå frem til, hvad dette måtte være, er det mægler's opgave at flytte parternes koncentration fra deres juridiske ret eller standpunkter til deres interesser. Processen er vanskeligere end det

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

umiddelbart lyder, bl.a fordi de underliggende interesser ofte er uerkendte hos parterne selv og i al fald uarticulerede. Essensen er, at man undersøger, *hvorfor* der er handlet som sket, og *hvorfor* der er utilfredshed med dette eller hint. Ved at se bagom standpunkterne til de underliggende interesser og behov, viser der sig ofte almenmenneskelige bevæggrunde, som det er muligt for den anden part at forstå og identificere sig med. Herved opblødes fronterne og parterne bliver mere imødekommende og kreative med hensyn til mulige løsningsforslag.

Ved forhandling om løsninger bliver det derefter væsentligt at imødekomme så mange af parternes behov som muligt, hvilket bl.a. til tider sker, fordi et element, som af den ene part findes væsentligt ikke tillægges synderlig betydning af den anden part, som så til gengæld kan få noget andet af større betydning for ham. Ofte er standpunkter begrænset til et spørgsmål om penge. Imidlertid viser det sig almindeligvis, at parterne har interesse i langt flere elementer, og inddragelsen af disse gør det muligt at opnå en mere flexibel – og dermed oftest mere tilfredsstillende – løsning.

Mæglingen afsluttes med indgåelse af en skriftlig aftale, hvor vilkårene for aftalen skitseres og hvor parterne enten aftaler en genforhandlingsklausul eller en tvangsfuldbyrdelsesklausul. Dette sidste synes dog til en vis grad at stride imod mæglings natur.

Det bør i denne forbindelse understreges, at mægling naturligvis ikke altid lykkes i den forstand, at der derved opnås en aftale, som fuldstændig afvikler konflikten mellem parterne. Mæglingsprocessen vil dog sjældent i disse tilfælde kunne karakteriseres som helt mislykket. Måske har parterne indgået delaftaler, der begrænser konfliktens faktiske eller juridiske omfang. Under alle omstændigheder vil parterne have fået større indsigt i både egen og den anden parts situation, hvilket ikke er noget dårligt resultat, når der skal

tages stilling til sagens videre behandling. Man skal iøvrigt erindre, at en aftale om mægling – i modsætning til aftale om voldgift – ikke afskærer parterne fra siden hen at benytte sig af domstolens medvirken til løsning af problemet.

### 5. Krav til mægler

---

Mægler skal opfylde visse krav for, at mæglingen kan blive vellykket. Allerførst skal mægler *vælges* af parterne. Mægleren kan altså ikke udpeges af nogen med bindende virkning, og en seriøs mægler vil aldrig påtage sig at medvirke til mægling, hvis ikke parterne fra starten har vist den tillid, der ligger i det frie valg. Parternes *tillid* er afgørende for, at mægleren effektiv kan hjælpe.

Mægleren skal, hvilken uddannelse han iøvrigt måtte besidde, have tilegnet sig de mæglingsteknikker, som er knyttet til mægling. Dvs. at han må have et kendskab til mæglingsprocessen som sådan og ikke mindst til aktiv lytning, som er den teknik, der anvendes for at flytte parternes opmærksomhed fra standpunkter til interesser. Dette betyder bl.a., at mægler må være lydhør overfor parternes subjektive vurderinger og respektere dem på lige fod med, hvad de iøvrigt finder relevant. Juridiske interesser kan naturligvis indgå som en del af parternes interesser.

Herudover er det hensigtsmæssigt, at mægler besidder en god portion erfaringer, både med hensyn til liverts foreteelser og samfundets indretning og med konfliktløsning generelt.

Det kan diskuteres, om det, i de sager, som vi her taler om, er nødvendigt at mægler er jurist. *For* taler, at der ved mæglingen stræbes efter en juridisk holdbar løsning, og at jurister både har kendskab til lovgivning og rutine i at analysere vanskelige sager. Herudover kan advokater medvirke som partsrepræsentanter under mæglingen, hvilket skaber behov for en særlig faglig respekt og tillid til mægler,

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

herunder til hans evne til at forstå den juridiske terminologi, som advokaterne måtte anvende. Endelig taler for krav om at mægler besidder en juridisk uddannelse, at han med sin indsigt tidligt kan få øje på en større magtubalance, som måtte bestå mellem parterne, således at han kan reagere hensigtsmæssigt på sådan ubalance.

Forskellige faktorer komplicerer dog kravet om juridisk uddannelse. For det første har jurister ingen træning i aktiv lytning, snarere tværtimod. Juristers vante teknik er at stille det, man indenfor mæglingsterminologien kalder "lukkede" spørgsmål, dvs. spørgsmål som er fokuseret på at indhente ganske bestemte faktuelle oplysninger, der er nødvendige for, at juristen finder sagen fuldstændigt oplyst, vel at mærke med sigte på det, som *juristen* antager vil eller bør være sagens udfald. Juristen er således ikke trænet i at lade historien "folde sig ud" for derved at lære, hvad parterne *selv* finder vigtigt. Håndtering af følelsesmæssige forhold er næppe heller juristens force.

Herudover støder juristen på en forhindring, som erfaringsmæssigt volder store vanskeligheder, og som består i at mægler ikke blot er afskåret fra at træffe afgørelse i konflikten. Mægler må *end ikke komme med forslag til konfliktens løsning*. Selvom mægler ved separate møder har indhentet oplysninger, som for ham fører til indlysende løsningsforslag, hindrer kravet om neutralitet ham i at fremføre disse. Kunsten er ved samtalen at formidle, at parterne og eventuelt deres advokater selv får øje på løsningsmulighederne. Mæglers egne forslag kan skade tilliden til ham, dels fordi han nu må antages selv at have sin person engageret i en bestemt løsning, dels fordi han nemt kan komme i den situation, at den ene part mener, at han med forslaget favoriserer den anden part.

Mægler rådgiver ej heller, igen for ikke at belaste tilliden til ham med den kritik, som enhver rådgivning kan give anledning til. Mægler er formidler af en løsning – ikke af

nogen bestemt løsning. Rådgivning, eventuel konsulentbistand må parterne få andet steds. Denne indskrænkning i juristens sædvanlige aktivitet, er ofte særdeles vanskelig for juristen at tilegne sig. Juristen må lægge sin bedreviden på hylden og erstatte den med nysgerrighed og tålmodighed. Arbejdet som mægler forudsætter derfor dels tilegnelse af nye færdigheder, dels at andre færdigheder og vaner nedtones.

Mægler kan med forsigtighed påvise svagheder ved fremkomne løsningsforslag og er de udslag af ubalance mellem parterne kan mægler forhindre at aftale indgås.

Mægler må heller ikke komme i den situation, at han senere skulle kunne komme til at afgøre konflikten. Heraf følger bl.a., at mægling ikke vil kunne foregå i tilknytning til voldgift eller behandling ved domstole. Når dommere eller voldgiftsmænd forligsmægler kan det ikke kaldes mægling i den her beskrevne forstand. Mægling må derfor i givet fald finde sted i afdelinger, som er adskilt fra domstolens domstolsarbejde, og mægler bør ikke, *selvom* parterne opfordrer ham hertil, kunne påtage sig at afgøre konflikten f.eks. ved voldgift. Kravet om habilitet er derfor skærpet i forhold til det, der sædvanligvis gælder for dommere.

### 6. Hvilke sager egner sig til mægling?

Under arbejdet med alternativ konfliktløsning melder der sig naturligt spørgsmålet om, hvilke sagstyper der egner sig til mægling.

Under den teoretiske forudsætning, at en fri valgmulighed foreligger, dvs. at mægling rent faktisk *er* tilgængelig, må man spørge, om der skal stilles særlige krav til parterne, tilsagstypen, tidspunktet (konfliktens eskaleringsgrad), omkostningsfordelingen, sagsbehandlingstiden etc.?

Erfaringsmæssigt kan af faktorer, som taler for mægling, følgende nævnes:

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

- der er en vedvarende relation mellem parterne, som disse ønsker at bevare
- parterne har et ønske om at opbygge en vedvarende relation via mægling
- parterne ønsker at undgå retlig præcedens
- parterne ønsker, at konflikten (og muligvis tillige løsningen) ikke bliver offentlig tilgængelig
- parterne vedkender sig et behov for kreative løsninger (dvs. ikke bundet af retlige normer)
- parterne ønsker selv at have indflydelse på behandlingen (og den endelige beslutning om udfaldet) af deres konflikt
- parterne ønsker, til trods for uoverensstemmelsen, at opnå en gensidigt tilfredsstillende løsning.

En anden vinkel kunne være, om forekomsten af bestemte forhold indicerer, at mægling *ikke* bør anvendes. F.eks kan det diskuteres, om mægling er kontraindiceret, såfremt offentlige myndigheder er involveret, eller der tidligere er forsøgt mægling uden held. Ikke desto mindre *har* vellykket mægling rent faktisk været udført også i disse typer sager.

Af andre forhold som *kunne* tale imod mægling kan nævnes:

- en part kan ikke effektivt varetage sine egne interesser
  - en for mæglingsprocessen vigtig person er ikke i stand til at være til stede
  - et stærkt konkurrencemæssigt forhold mellem parterne
  - risiko for strafbar handling
  - en part ønsker at trække sagen i langdrag
  - risiko for konkurs
  - efterforskning er nødvendig
  - sanktionering af aftalen vil være nødvendig
- Uanset disse faktorer umiddelbart måtte synes overbevisende at tale imod mægling, har det vist sig, at også sådanne sager er blevet vellykket løst ved mægling, og den endelige gyldighed af vægringerne er altså ikke fastslået.

Sammenfattes erfaringer fra udlandet, kan sagskategorier, hvori mægling anvendes, po-

sitivt opremses som følger: erhvervsconflikter, lokale konflikter eller nabokonflikter (community and neighbourhood issues), etniske konflikter, miljøkonflikter, konflikter om offentlig ro og orden, arbejdsmarkedskonflikter, ægteskabskonflikter, civile konflikter generelt (erstatning etc.) samt mindre straffesager. Også konflikter mellem nationer er søgt løst ved mægling samt konflikter efter borgerkrige.

*Afgørende* vil derimod være parternes *subjektive* forhold. Kun såfremt parterne – fra mæglingens start eller under forløbet – er positive over for den tilpasning, som mæglingsforløbet forudsætter og indstillet på aktivt at medvirke hertil, er en tilfredsstillende aftale mulig. Med andre ord kan en aftale kun opnås, såfremt parterne ønsker at indgå en aftale.

## 7. Retssikkerhed

Retsplejelovens grundprincipper er med til at sikre den retssikkerhed, som må anses for det fundamentale ved domstolenes behandling af tvister, og som udgør afgørende fordele ved valg af dette forum.

Mægling frembyder ikke umiddelbart problemer af retssikkerhedsmæssig karakter, al den stund målet med mæglingen hverken er ret, forudsigelighed el.lign. Retssikkerhedsproblemet – såvel det materielle som det formelle – ophæves så at sige ved mæglingen – i alt fald i dens ideelle udformning.

Vanskeligheder kan derimod opstå i samme omfang, som virkeligheden ikke lever op til idealet.

I disse tilfælde kan fraværet af retssikkerhed blive katastrofalt. Mægleren er ikke støttet af processuelle regler, som hindrer magtmisbrug, parterne er (typisk) ikke støttet af advokater eller offentlighed. Af ressourcemæssige årsager vil motivationen kunne være stor for mægleren til at presse en aftale igennem på ufuldstændigt grundlag, og uden at den fulde integration af konflikten hos parterne

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

foreligger. Forsvaret mod magtmisbrug ligger alene i parternes frivillighed og personlige styrke til at varetage egne interesser samt mæglerens dygtighed og ansvarlighed. Ulemperne og risiciene stiger i takt med, at opfyldelsen af de ideelle krav er dalende.

Netop af disse grunde er det afgørende vigtigt for forsvarligheden i mægling, at fravalget af det offentlige konfliktbehandlingssystem ikke er forårsaget af mangel på ressourcer, hverken hos det offentlige eller parterne, hvorved valget ikke bliver reelt. Nødvendige ressourcer vil tillige kunne sikre, at parterne evt. senere kan få deres mellemværende afgjort ved domstolene, såfremt mæglingsprocessen og/eller resultatet var utilfredsstillende. Herudover er det afgørende nødvendigt, at mægler har opnået tilstrækkelig uddannelse som mægler, herunder har tilegnet sig en forståelse af de holdningsmæssige principper, der ligger bag.

### 8. Et eksempel fra praksis

Til slut et eksempel: I en mellemstor virksomhed med nogle tusinde ansatte havde virksomheden den regel, at de ansatte, såfremt årsregnskabet var positivt, ved årsskiftet fik udbetalt en bonus. De fleste ansatte havde i årets løb i pressede situationer givet et ekstra nap med for at få produktionen færdig til tiden, og alle disse fik – udover løn for overarbejde – den forventede bonus. En ansat, som sammen med fire andre, i årets løb ikke havde påtaget sig ekstraarbejde, fik til trods for tidligere års stor ekstrainsats og i strid med tidligere års praksis, som de eneste ikke udbetalt bonus. I vrede herover hængte den pågældende sin lønseddel op på en opslagsstavle i kantinen, hvilket vakte en del uro på arbejdspladsen. Arbejderen blev af ledelsen skriftligt bedt om at tage lønsedlen ned, med besked om at lydighedsnægtelse ville medføre bortvisning. Den ansatte lod lønsedlen hænge og blev bortvist, hvorefter han hævde-

de, at bortvisningen var uberettiget og krævede et par hundrede tusinde kroner i erstatning.

Konflikten blev løst med hjælp fra en mægler, således at medarbejderen blev genansat i en anden afdeling med det bestemte løfte, at fremtidige uoverensstemmelser ville blive drøftet direkte med ledelsen, som til gengæld hvert år ville drøfte med de ansatte, dersom der var ændringer i lønpolitikken i forhold til tidligere år.

Det tog mindre end en dag at nå frem til løsningen i samme uge, som bortvisningen havde fundet sted. Mægler havde samtaler med parterne samlet og hver for sig, med ledende medarbejdere i virksomheden og de øvrige fire, som ikke havde modtaget bonus. Dette skal ses overfor en traditionel løsning med forligsforhandlinger mellem parter og advokater, behandling ved domstolene i 2-3 instanser, og et uforudsigeligt domsresultat.

I værste fald ville en traditionel løsning for medarbejderen have været at stå som bortvist med rette, uden værdifuld reference ved ansættelse andet sted. For virksomheden vil den værst tænkelige situation have været, at en dom udråbte den som hård arbejdsgiver til skade for anseelsen hos kunder og medarbejdere, samt at skulle betale en stor erstatning.

Til sammenligning ville det bedste udfald ved en retssag have været for virksomheden, at den havde mistet en dygtig medarbejder (sygdom hos den ansattes familie havde været årsag til den manglende ekstrainsats), ganske vist uden at skulle betale erstatning, og at den havde fået håndhævet et princip på et tvivlsomt grundlag. På samme måde ville det bedste resultat for medarbejderen ved retssag have været at stå med en erstatning, jobusikkerhed og ingen anvendelig reference.

Mæglingen gav således mulighed for at finde en løsning, som hverken gav en af parterne fuldstændig medhold eller bestod i et traditionelt kompromis, samtidig med at løsningen som begge parter fandt attraktiv forelå hurtigt med ringe omkostninger.

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

# Konfliktlösning och nämndverksamhet

Innlegg fra hovedreferent Sverige, jur.kand. **Gunnar Olsson,**  
*Konsumenternas Försäkringsbyrå*

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

Genom inrättandet av nämnder och reklamationorgan har man tillskapat ett enkelt och smidigt förfarande för konsumenterna att få försäkringstvister prövade. En del ärenden är dock komplicerade och långdragna. Det yttersta instrumentet för en tvistlösning kan då vara domstolsprocess.

Det bästa sättet att undvika problem och konflikter är att få försäkringstagarna medvetna om vad försäkringen täcker. Jag tror att kunskap om försäkringens omfattning förhindrar konflikter i framtiden. De vanligaste konflikterna beror inte på att man är oense om tolkning av ett försäkringsvillkor, utan bottenar vanligen i att försäkringsbolaget inte tillräckligt tydligt lyckats förklara för sin kund *varför* bolaget avböjer en skada. Det är heller inte ovanligt att konflikten beror på ett enkelt missförstånd mellan parterna, och att positionerna blivit låsta på grund av oförmåga att kommunicera.

### **Finansinspektionens klagomålshantering**

Finansinspektionen har tidigare tagit emot och hanterat vissa klagomål avseende försäkringsärenden. Inspektionen har nu förändrat systemet så att samtliga klagomål som kom-

mer till inspektionen skall återsändas till den klagande med upplysning om att denne bland annat kan vända sig direkt till det aktuella försäkringsbolaget.

Inspektionen har tagit fram allmänna råd för att få en väl fungerande klagomålshantering hos instituten. Varje försäkringsbolag skall således ha utarbetade rutiner för sin klagomålshantering. Det är viktigt att ett klagomål inte enbart stannar hos den enskilde skaderegleraren eller försäkringstjänstemannen. Ibland kan det föreligga ett generellt fel i bolagets datatrutiner, som då kanske berör ett stort antal försäkringstagare. Det är därför synnerligen angeläget att det finns en bra erfarenhetsåterföring inom bolaget.

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

### **Konsumenternas försäkringsbyrå**

Konsumenternas försäkringsbyrå har till uppgift att gratis ge råd och hjälp åt konsumenter i olika försäkringsfrågor.

Försäkringsbyrån drivs gemensamt av Konsumentverket, Finansinspektionen och Försäkringsförbundet. Verksamheten finansieras av försäkringsbranschen. Det allmänna har majoritet i styrelsen.

Omkring 8 000 av hänvändelserna till försäkringsbyrån har samband med tecknande av försäkring. Rådgivningen *före köp* syftar till att ge konsumenten ett underlag för att själv söka sig fram till ett "bästa köp". Om



## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

konsumenten är rätt försäkrad och har rimliga kunskaper om sitt försäkringsskydd minskar säkerligen också antalet klagomål.

Förköpsinformationen är mot den bakgrunden en viktig del av byråns arbete. För att arbetet skall bli så effektivt och rationellt som möjligt har försäkringsbyrån tagit fram produktöversikter över de flesta konsumentförsäkringarna. Den vanligaste enskilda frågan kommer från föräldrar som undrar hur man ordnar försäkringsskyddet för sina barn.

Försäkringsbyrån hjälper också konsumenterna *efter köp* av försäkring. Frågorna kan röra 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 formellt ombudsmannaskap.

Byrån handlägger cirka 7 000 ärenden varje år som gäller frågor efter köp av försäkring.

Av statistiken framgår bl a att frågorna rörande hem-, villa-, rese- och bilförsäkring, 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.

Omkring 1 000 hänvändelser avser personskador som ersätts på skadeståndsrättslig grund, dvs trafik- och ansvarsskador. Merparten av de skadelidande vill ha information om vilka ersättningsnivåer som gäller för skadeståndet. Många upplever också svårigheter att få ersättningen specificerad i delposter såsom sveda och värk, lyte och men,

olägenheter och kostnader. Långa handläggningstider är en återkommande anledning till att skadelidande kontaktade försäkringsbyrån.

Den dominerande frågan när det gäller pensionsförsäkringar rör försäkringsbolagens kostnadsuttag, värdebesked och rätt till återköp.

### **Bolagsinterna överprövningsmöjligheter**

---

En försäkringstagare som inte är nöjd med skaderegleringen har i regel flera möjligheter att få ärendet omprövat inom bolaget. I första hand kan försäkringstagaren vända sig till skaderegleraren och begära att bolaget gör en förnyad prövning. Som regel kan skaderegleraren på nytt gå igenom ärendet. En del försäkringsbolag har också särskilda prövningsnämnder eller egna kundombudsmän dit konsumenten kan vända sig för att få ärendet omprövat. De bolagsinterna prövningsorganisationerna kan vara mer eller mindre fristående från försäkringsbolagets organisation. Kundombudsmannen i till exempel Skandia är direkt underställd Skandias styrelse. I denna styrelse ingår ledamöter som regeringen utsett för att tillvarata försäkringstagarnas intresse

### **Värderingsmän/Skiljedom**

---

Vid tvister som rör värdet av lösegendom skall, enligt försäkringsvillkoren, en värderingsman som utses av Svenska Handelskammaren uttala sig om värdet. Vid tvist om värdet av skada på byggnad skall värdet bestämmas genom skiljedom.

### **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 dock bl a

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

medicinska bedömningar och vållandefrågor vid trafikolyckor. Reklamationsförfarandet i nämnden är helt kostnadsfritt.

Reklamationsnämndens sammanträde leds av en ordförande med domarerfarenhet. Konsumentintressena företräds av tjänstemän från Konsumentverket samt av representanter för löntagarorganisationer. Försäkringsgivar- sidan representeras av olika försäkringsbolag.

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

Till Allmänna reklamationsnämndens försäkringsavdelning inkommer årligen ca 800 ärenden. Bifallsprocenten då det gäller försäkringsstvister är ca 20 %. På reklamationsnämndens övriga avdelningar är bifallsprocenten betydligt högre exempelvis 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 reklamationshantering.

### **Bolagsgemensamma nämnder**

Inom försäkringsbranschen finns en rad bolagsgemensamma nämnder. Gemensamt för nämnderna är att man önskat åstadkomma snabb och billig konfliktlösning.

De olika nämnderna inrättades följande år:

Skattenämnden	1939
Olycksfalls-och	1942
Sjukförsäkringsnämnden	
Ansvarsförsäkringens	1947
Personskadenämnd	
Skadeförsäkringens Villkorsnämnd	1947
Livförsäkringens Villkorsnämnd	1947
Rättsskyddsnämnden	1982

Huvudman för dessa nämnder är Sveriges Försäkringsförbund. Alla försäkringsbolag som verkar på den svenska försäkringsmark-

naden är dock inte anslutna till nämnderna.

De olika nämndernas sammansättning uppvisar såväl likheter som väsentliga skillnader. Rent allmänt kan man säga att nämnderna skall verka för enhetlig och god försäkrings- sed i skaderegleringen.

Tillsammans handlägger nämnderna ca 900 ärenden per år. De prövar inte bara konsument- tvister utan även företagare har möjlighet att få sitt ärende prövat denna väg.

Nämnderna avger yttrande till bolagen. Nämndsprövningen är inte förenad med någon kostnad för försäkringstagaren. Till skillnad från Allmänna reklamationsnämnden saknar de bolagsgemensamma nämnderna lek- mannainflytande.

Nämnderna är för närvarande föremål för översyn. Bl a skall man se över nämndernas sammansättning och vissa processuella frågor. Det är inte ovanligt att man till oss på försäkringsbyrån uttrycker i missnöje med att besluten i en del nämnder inte innehåller någon motivering.

En del nämndavgöranden refereras numera (sedan 1982) i skriften *"Rättsfall, Försäkring och Skadestånd"*. Rättsfallssamlingen levereras utan kostnad till samtliga tings- och hovrätter. Den finns även till försäljning, och köps framförallt av försäkringsbolag och advokatbyråer.

Jag skall nedan redogöra för fyra av de branschgemensamma nämnderna.

### **Svenska Livförsäkringsbolags Skattenämnd**

Nämnden, som är den äldsta, har till uppgift att vara rådgivande organ i allmänna frågor rörande tolkning av skattelagstiftningen på personförsäkrings- och pensionsområdet. Den beslutar även i frågor om återköp av pensionsförsäkringar.

Nämnden består av:

- en jurist med domarkompetens, som inte får vara anställd på försäkringsbolag,
- en aktuarie,

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

- tre till fem jurister med mångårig erfarenhet av de frågor som faller inom nämndens verksamhetsområde.

Nämnden behandlar endast något tiotal ärenden per år. (30 st år 1995). Försäkringsbolagen debiteras en avgift, som bestäms med hänsyn till omständigheterna i varje enskilt fall.

### **Olycksfalls- och Sjukförsäkringsnämnden**

Nämnden avger yttranden i skadeärenden där försäkringstagaren inte godtar bolagets beslut. I dessa fall är alltså försäkringsbolaget skyldigt att begära nämndens yttrande. Försäkringsbolaget kan även begära att nämnden yttrar sig i ett ärende av principiell betydelse.

Nämnden består av följande beslutande ledamöter:

- en jurist med stor domarerfarenhet – ej anställd på försäkringsbolag,
- två sakkunniga inom socialförsäkringsområdet – ej anställd på försäkringsbolag,
- erforderligt antal ledamöter med stor erfarenhet av skadereglering. Vid nämndens sammanträden får endast två av dessa ledamöter tjänstgöra samtidigt.

Nämnden är beslutsför när minst fyra beslutande ledamöter är närvarande. Det innebär att försäkringsbolagsrepresentanterna är i minoritet.

Till nämnden finns också knutna två rådgivande legitimerade läkare, som är särskilt lämpade att bedöma försäkringsmedicinska frågor. Nämnden har även möjlighet att inhämta sakkunnigutlåtande, om t ex ett ärende skulle avse medicinskt område som ej finns företrätt i nämnden.

Ledamöterna utses av Sveriges Försäkringsförbunds styrelse.

Nämnden handlägger ca 500 ärenden per år. Kostnaderna för nämndens verksamhet fördelas mellan de till nämnden anslutna bolagen i förhållande till antalet ärenden från respektive bolag.

### **Ansvarsförsäkringens personskadenämnd**

Nämnden har till uppgift att verka för enhetlig och skälig personskadereglering på skadeståndsrättslig grund inom ansvarsförsäkring och övrig försäkring som ej utgör trafikförsäkring (jfr Trafikskadenämnden).

De bolag som är anslutna till nämnden skall hänskjuta ärenden angående

- ersättning för inkomstförlust, lyte och men samt kostnader och olägenheter då den medicinska invaliditetsgraden uppgår till minst 10 % eller inkomstförlusten beräknas uppgå till minst ett halvt basbelopp,
- ersättning för förlust av underhåll,
- omprövning enligt 5 kap 5 § skadeståndslagen av inkomstförlust eller underhåll i form av livränta eller engångsbelopp.

Den skadelidande kan också begära att nämnden skall pröva annan fråga om personskadeersättning.

Nämnden består av ordförande och vice ordförande. Dessa skall vara lagkunniga och får inte vara anställda i försäkringsbolag. De övriga ledamöterna (6–11 st) skall ha ingående erfarenhet av personskadereglering.

I nämndens beslut deltar ordföranden och vice ordföranden samt högst sex andra ledamöter. Nämnden är beslutsför om ordföranden och vice ordföranden och minst tre andra ledamöter är närvarande och ense om beslutet.

Försäkringsbolaget skall insända till nämnden skadeakt samt särskilt av nämnden fastställt PM och förslag till ersättning.

Årligen behandlas ca 400–500 ärenden.

### **Skadeförsäkringens villkorsnämnd**

Nämnden har till uppgift att främja en enhetlig tillämpning av försäkringsvillkoren för skadeförsäkring, dock ej inom olycksfalls- och sjukförsäkring.

Nämnden avger yttranden rörande försäkringens omfattning och tolkning av villkor

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

samt därmed sammanhängande rättsfrågor.

Nämnden består av ordförande och 12–14 andra ledamöter. Ordföranden och fem andra ledamöter skall vara rättsbildade och övriga ledamöter skall representera ingående erfarenhet inom skadeförsäkring.

Något krav på att ordföranden inte skall vara anställd i försäkringsbolag finns inte intaget i stadgarna. Nämnden handlägger omkring 100 ärenden per år.

### 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. Trafikskadenämnden tillkom 1936 på initiativ av Försäkringsinspektionen, som vid en undersökning funnit att trafikförsäkringsbolagens hantering av personskadeärenden var behäftade med brister, och att likartade fall bedömdes olika.

Samtliga försäkringsbolag, som har tillstånd att meddela trafikförsäkring, skall tillsammans med Trafikförsäkringsföreningen upprätthålla och bekosta en skaderegleringsnämnd, vars reglemente godkänns av regeringen.

Det är framförallt i allvarigare trafikolyckor som nämnden skall avge ett rådgivande yttrande till försäkringsbolaget om ersättningens storlek. De fall där bolagen är skyldiga att höra nämnden innan ett förslag till uppgörelse lämnas till den skadelidande är följande:

- Ersättning för inkomstförlust, lyte och men samt kostnader och olägenheter då den medicinska invaliditetsgraden uppgår till minst 10 % eller inkomstförlusten beräknas uppgå till minst ett halvt basbelopp.
- Ersättning för förlust av underhåll.
- Omprövning enligt 5 kap 5 § skadeståndslagen av inkomstförlust eller underhåll i form av livränta eller engångsbelopp.

Den skadelidande kan själv begära att Trafikskadenämnden skall yttra sig även i andra fall.

Att nämnden endast har en rådgivande funktion innebär att varken bolagen eller de skadade är bundna av nämndens yttrande. Dessa följs dock av parterna i mycket stor utsträckning.

Trafikskadenämnden består av en ordförande och fyra vice ordförande, tolv lekmanledamöter från arbetsgivar- och arbetstagarorganisationer samt tolv bolagsledamöter. Ordföranden utses av regeringen. Övriga ledamöter utses av Finansinspektionen.

I nämndens avgörande deltar normalt sex personer. Ordföranden leder sammanträdet och därutöver medverkar ytterligare en person från viceordförandekretsen samt två bolagsledamöter och två lekmanledamöter. Försäkringsbolagens representanter är således i minoritet.

Frågor av principiell betydelse, som innefattar riktlinjer för behandling av enskilda ärenden, handläggs av Trafikskadenämndens råd.

Två sakkunnigläkare är sedan 1991 knutna till nämndens verksamhet. De får inte inneha uppdrag åt försäkringsbolag och deras uppgift är att, då nämnden anser det erforderligt, göra en förnyad bedömning av de yttrande som i ett ärende har lämnats av försäkringsbolagets egna sakkunnigläkare. Under 1997 beslöt nämnden i ca 150 fall att inhämta utlåtanden av nämndens sakkunnigläkare.

Trafikskadenämnden har fastställt ett formulär, en skademndpromemoria, som bolagets skadereglerare skall använda för presentation av ett skadeärende. Nämndpromemorian och alla relevanta handlingar skall delges den skadelidande, så att denne kan lämna eventuella synpunkter. Meningen är att den skadelidande och försäkringsbolaget skall vara överens om vilket material som skall tas upp i nämndpromemorian. Därefter sänds ett exemplar till de ledamöter som skall delta i

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

sammanträdet. Försäkringsbolaget skall också överlämna hela skadeakten till Trafikskadenämnden. Föredraganden går igenom akten och den är också tillgänglig vid nämndens sammanträde. Självklart får aldrig en bolagsrepresentant närvara när ett ärende som berör det egna bolaget behandlas i nämnden. Under 1996 inkom 3 514 ärenden till nämnden.

Vid personskador betalar försäkringsbolaget i allmänhet samtliga kostnader för juridiskt ombud under själva skaderegleringen. På senare tid har en del försäkringsbolag blivit något mer restriktiva med att bevilja advokathjälp vid tvist utom rätta.

Nämndsyttanden av mera allmänt intresse och som kan vara vägledande för skaderegleringsverksamheten publiceras i *”Rättsfall, Försäkring och Skadestånd”*

### Kollektiv avtalsförsäkring

Försäkringar enligt kollektivavtal utgör ett komplement till de lagstadgade socialförsäkringarna. Försäkringsvillkoren för kollektiva avtalsförsäkringarna har bestämts efter förhandlingar mellan arbetsmarknadens parter, och nästan alla anställda har ett extra försäkringsskydd genom sin anställning. Försäkringsavtalen kan variera mellan olika avtalsgrupper. Jag skall inte här närmare gå in på de olika försäkringsnämnderna, t ex AGB-, AGS- och TGL-nämnderna, utan endast nämna något om TFA-nämnden, som inom AMF-försäkringar är den nämnd som handlägger de absolut flesta ärendena.

### TFA-nämnden

De flesta arbetare och tjänstemän i privata företag, Kooperationen, kommun och lands- ting är anslutna till Trygghetsförsäkring vid arbetsskada (TFA). Statligt anställda omfattas av en liknande försäkring genom Statens personskadeförsäkring.

En skadelidande som är missnöjd med skadereglerarens beslut kan begära att TFA-nämnden yttrat sig i ärendet. Beslut i näm-

den skall vara enhälligt. Vid oenighet står skadeavdelningens beslut fast. TFA-nämnden handlägger ca 2 000 ärenden per år.

### Skiljenämnden för AMF-försäkringar

Den part som är missnöjd med TFA-nämndens prövning kan begära att Skiljenämnden för AMF-försäkringar fattar ett slutligt beslut i ärendet. (Lagen 1929:145 om skiljemän.) Omkring 15 procent av TFA-nämndens beslut överklagas till skiljenämnden.

Nämnden består av två ledamöter utsedda av arbetsgivarorganisationen och två ledamöter utsedda av arbetstagarorganisationen. De utsedda ledamöterna utser gemensamt en opartisk ordförande.

### Läkemedelsskadenämnden

Alla företag som tillverkar eller importerar läkemedel som säljs i Sverige har tecknat läkemedelsförsäkring. Försäkringen ger ersättning till personer som skadats av läkemedel, trots att läkemedlet givits på medicinskt riktiga grunder och på ett korrekt sätt. Den som drabbas av sjukdom eller annan kroppslig skada som ”med övervägande sannolikhet” har orsakats av läkemedel kan få ersättning från läkemedelsförsäkringen. Ersättningen bestäms enligt skadeståndsrättsliga regler.

Om den skadelidande inte vill godta försäkringsgivarens beslut kan han vända sig till en rådgivande skadenämnd, Läkemedelsskadenämnden. Denna består av åtta ledamöter. Regeringen utser ordföranden, en medicinsk expert samt två ledamöter som skall företräda de skadades intressen. Övriga fyra ledamöter utses av sjukvårdshuvudmännen, försäkringsgivaren och läkemedelsförsäkringsföreningen. Ordföranden har utslagsröst.

Läkemedelsskadenämndens beslut kan avgöras av skiljemän enligt lagen (1929:145) om skiljemän. Om någon av de av parterna utsedda skiljemännen begär det, utses den tredje skiljemannen av regeringen.

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

Kostnaden for skiljeforfarandet betales av forsikringsgivaren. Namnden handlarer ca 60–70 arenden per ar.

### Patientskadenamnden

Ar 1997 infordes en Patientskadelag for personskador i samband halso- og sjukvard i Sverige. Saval offentliga som privata vardgivare ar enligt lag skyldiga att teckna en forsikring for ersattning till patient som drabbas av personskada.

Patientforsikringen galler for personskador, saval fysiske som psykiske skador, som orsakats av bl a felaktig behandling eller diagnos.

Skador som intraffat i den av landstingen bedrivna varden regleras av Personskadereglering AB (PSR).

Privata vardgivaresh patientforsikring kan finnes i ulike forsikringsbolag.

Om en vardgivare saknar patientforsikring lamnas anda ersattning fra Patientforsikringsforeningen.

Den som ar missnoyd med bedomningen av ett arende kan begara att Patientskadenamnden yttrar sig over arendet. Namnden består av sex ledamoter. Ordforanden, en medicinsk ekspert samt tre ledamoter, som skall foretrada de skadades intressen, utses av regeringen. En ledamot utses av patientforsikringsforeningen og sjuvardshuvudmennen. Ordforanden skall ha domarkompetens.

Mojligheten att fa arendet provat i skiljenamnd finnes inte langre kvar nar det galler patientforsikring.

Namnden handlarer arligen omkring 800 arenden.

### Domstol

I de fleste konsumentforsikringer finnes ett rattsskyddsmoment, som kan nyttjas om man rakar i tvist med ngon. En forutsattning ar dock att tvisten kan provas av allmen domstol.

Rattsskyddet kan som regel anvandas aven vid tvist mot det egne bolaget.

---

## Nye tvisteløsningsmekanismer – et alternativ for forsikringsnæringen?

Innlegg fra co-referenten, professor dr. juris **Hans Jacob Bull**, *Nordisk Institutt for Sjørett, Universitetet i Oslo*

### 1. Innledning og opplegg

#### 1.1. Tradisjonelle tvisteløsningsmekanismer i forsikring

Den "klassiske" måten å løse tvister på i forsikringsforhold, er ved å anvende de ordinære domstolene. Domstolene brukes således i vanlige person- og skadeforsikringsaker, uavhengig av bransje, i saker mot skadelidte tredjemenn under ansvarsforsikringer eller ansvarsforsikringslignende ordninger

(som f.eks. bilansvar, yrkesskade m.v.) og i regressaker mot påståtte skadevoldere. Antallet saker er stort, ikke minst når det gjelder saker mot andre enn egne forsikringstagere/sikrede (typiske personskadesaker under bilansvarsloven).

Innenfor enkelte forsikringsbransjer har det imidlertid vært vanlig å anvende voldgift, altså privat rettergang, som et alternativ til de vanlige domstolene. Sjøforsikring er ett godt eksempel; bilkaskoforsikring et annet.

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

I tillegg har bruk av nemnder etterhvert fått et stort omfang i ordinære forsikringssaker, altså mellom forsikringstager/sikrede på den ene side og forsikringsselskapet på den annen. Nemnder går tilbake til tiden før annen verdenskrig. De kan være av to slag: selskapsinterne og selskapseksterne. Mens de selskapsinterne nemndene utgjør en del av vedkommende selskaps klageapparat overfor kundene, er de selskapseksterne nemndene helt uavhengige av det enkelte selskap. I Norge har vi to eksterne nemnder, Forsikringsskadenemnda og Avkortningsnemnda, hver med sine oppgaver. Forsikringsskadenemnda behandler saker vedrørende forståelsen av forsikringsvilkår eller lovgivning som har betydning i konkrete klagesaker, mens Avkortningsnemnda behandler saker om skjønnsspørsmål vedrørende aktsomhetsgrad og omfanget av avkortning i erstatning eller regresskrav, samt vurderer adgangen til identifikasjon. Saker for begge nemnder forberedes av Forsikringsklagekontoret. Kontoret og nemndene er hjemlet i avtale mellom Norges Forsikringsforbund, Forbrukerrådet og Næringslivets Hovedorganisasjon. Samtidig knytter FAL 1989 § 20-1 seg til denne avtalen, ved å gi regler om hvilken rettslig betydning bruk av (avtalte) nemnder som tvisteløsningsmekanisme skal ha. Nemndsavgjørelsene fremstår som rådgivende; de binder i prinsippet hverken selskapet eller sikrede. Selskapet skal imidlertid varsle nemnda innen tre dager dersom avgjørelsen blir fraveket i erstatningsoppgjøret. Er varsel ikke gitt innen fristen, er selskapet bundet. Når det gjelder arbeidet i nemndene og deres avgjørelser, viser jeg for øvrig til *Hans Petter Lundgaards* foredrag.

En siste tvisteløsningsmekanisme som har vært meget brukt og som det derfor kan være grunn til å nevne, er skjønn. Skjønn anvendes der selskapet og sikrede er uenige om selve erstatningsfastsettelsen etter et forsikringstilfelle. Bruken av skjønn har hjemmel i forsikringsvilkårene.

### **1.2. Alternative tvisteløsningsmekanismer**

I de senere år er det introdusert andre tvisteløsningsmekanismer enn de som tradisjonelt har vært anvendt i forsikring. Disse "nye" metodene for å løse tvister er stort sett kommet til oss fra utlandet, og det interessante er at forsikringstvister (i vid forstand) synes å være et felt der disse metodene passer bra og derfor brukes i stor utstrekning. Her i Norge er det vel riktig å si at vi hittil ikke har sett noen organisert bruk av slike nye løsningsmekanismer i forsikring. Vesta Forsikring har imidlertid anvendt såkalt privat rettsmegling i et visst antall saker, med tilsynelatende stor suksess, se nærmere *Egil Rollheims* foredrag.

De nye tvisteløsningsmekanismene består først og fremst av rettsmegling. Slik rettsmegling kan være offentlig organisert, dvs. knyttet til domstolene og til saker som er brakt inn for avgjørelse der. Rettsmegling kan imidlertid også foregå i privat regi. Det kan foregå helt uformelt, ved at to parter (som f.eks. selskapet og sikrede) blir enige om å få hjelp av en tredjemann – rettsmegleren – til å løse en pågående tvist. Men rettsmeglingen kan også skje i regi av en organisasjon, som stiller kompetente rettsmedglere til disposisjon for partene. I Norge har Oslo Handelskammers Institutt for Voldgift og Alternativ Tvisteløsning en slik rolle. Partene vil da ofte i sin opprinnelige avtale ha fastsatt at de ved tvist skal søke å løse den ved rettsmegling gjennom Instituttet. Det er imidlertid ikke noe i veien for at privat rettsmegling gjennom Instituttet kan skje på bakgrunn av en avtale som er truffet etter at tvist er oppstått.

Nedenfor under 2 skal vi se nærmere på rettsmegling, og da først og fremst på de organisatoriske spørsmålene ved rettsmegling i domstolene. Fremstillingen tar utgangspunkt i den forskriften som er fastsatt for domstolenes rettsmegling (nedenfor forkortet F). På enkelte punkter vil det imidlertid være natur-

## AIDA-KONFLIKTLØSNING

lig å trekke inn de løsningene vi møter ved privat rettsmegling; dette gjøres med utgangspunkt i reglene for Oslo Handelskammers Institutt for Voldgift og Alternativ Tvisteløsning (nedenfor forkortet OH).

Her kan det være grunn til å peke på at begrepet rettsmegling kan dekke forskjellige forhold. Siktemålet med rettsmegling er at tvisten løses ved at partene med bistand av en oppnevnt rettsmegler søker å komme frem til et forlik i saken – uten rettergang ved privat rettsmegling og under rettergang ved offentlig rettsmegling. Men rettsmegleren kan opp tre mer eller mindre aktivt under meglingen – begreper som ”mediation” og ”conciliation” anvendes gjerne som stikkord for å angi rettsmeglerens opptreden og aktivitet under meglingen.

Rettsmegling er heller ikke den eneste form for alternativ tvisteløsning vi nå står overfor. I OH finner vi også regler om såkalt ”mini-trial”, der siktemålet er å oppnå omforente løsninger uten rettergang ved at partene presenterer saken for et tribunal bestående av en oppnevnt formann og en representant fra hver av partene på ledelsesnivå.

### **1.3. Hvorfor alternative tvisteløsningsmekanismer?**

Det kan spørres hvorfor det kan være grunn til å se på andre og mer uformelle måter å løse oppståtte tvister. Etter min mening kan det iallfall pekes på fire viktige hensyn.

For det *første* er tid en viktig faktor. Ved rettsmegling vil det være mulig å få avsluttet saken hurtigere enn om man skulle anvende tradisjonelle løsningsmetoder. Dette er særlig klart om vi sammenligner med ordinær domstolsbehandling, men gjelder også i noen grad i forhold til voldgift og nemnder. I en sammenligning med nemnder er det for øvrig særlig grunn til å understreke at en vellykket rettsmegling fører til at saken *avsluttes*, mens man med nemndssystemet risikerer at den går videre til domstolene.

For det *annet* er det grunn til å peke på omkostningsmomentet. I forhold til saker som i verste fall kan gå gjennom tre instanser i domstolene, med betydelige omkostninger til rettsgebyrer og advokatsalærer, vil rettsmegling fremstå som ”billig moro”. Og tar vi hensyn til de personellmessige ressurser og – ikke minst i personskaadesaker – følelsesmessige belastninger som en langdryg rettssak kan medføre for begge parter, ser vi at omkostningsmomentet vil være helt vesentlig.

For det *tredje* åpner rettsmegling for kompromissløsninger i en helt annen utstrekning enn det ordinær domstolsbehandling gjør. For en domstol vil alternativene ofte være alt eller intet; ved rettsmegling kan i mange tilfelle hele skalaen av mellomløsninger trekkes inn. Muligheten for slike kompromissløsninger kan være av særlig betydning hvor man står overfor en situasjon der begge parter er innstilt på å fortsette et langvarig forretningsforhold, som f.eks. mellom en større næringslivskunde og et forsikringsselskap.

For det *fjerde* er det viktig å understreke at selv en ”mislykket” rettsmegling – dvs. en rettsmegling der partene ikke lykkes i å komme frem til et endelig forlik – kan medføre klare fordeler. Rettsmeglingen kan f.eks. ha ført til at man har fått ”ryddet unna” enkelte kravposter eller ansvarsgrunnlag, med den foranklingen dette fører til for den videre behandlingen av saken. Dessuten kan rettsmeglingen ha medført en bedre avklaring av de relevante argumentene på begge sider, og dermed til en mulig større edruelighet m.h.t. hva man kan og ikke kan oppnå i en videre sak. I denne forbindelse kan det være grunn til å peke på at det ikke synes helt uvanlig at en avbrutt megling senere tas opp igjen og fører frem til forlik. En viktig grunn til dette – i tillegg til avklaringsmomentet nevnt ovenfor – kan være at rettsmeglingen ofte vil føre til en bedring av kommunikasjonen mellom partene.



## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

### **2. De formelle reglene om rettsmegling, med hovedvekt på megling ved domstolene**

#### **2.1. Hjemmel, forarbeider, ikrafttreden**

Reglene om rettsmegling i domstolene er hjemlet i tvistemålsloven av 13. august 1915 nr. 6 § 99a, slik denne bestemmelsen lyder etter lovendring av 6. september 1996 nr. 64. Bestemmelsen gir Kongen adgang til ved forskrift å innføre en forsøksordning ved enkelte herreds- og byretter og lagmannsretter om utvidet megling (rettsmegling) i saker som er brakt inn for vedkommende domstol. Med hjemmel i lovbestemmelsen er det ved kgl. res. av 13. desember 1996 nr. 1144 gitt forskrift om forsøksordning med rettsmegling (nedenfor kalt F).

Forarbeidene til lovendringen er for det første et notat av 20. november 1993 fra en selvoppnevnt gruppe, bestående av dommere, advokater og rettsvitenskapsmenn. Dette notatet er inntatt som vedlegg i Ot.prp. nr. 41 (1995-96), der Justisdepartementet diskuterer ønskeligheten av domstolsbasert rettsmegling på bakgrunn av utvalgets opplegg og uttalelser i høringsrunden, og foreslår lov hjemmel for en forsøksordning. Justiskomiteen sluttet seg til dette opplegget i Innst. O. nr. 69 (1995-96).

Forsøksordningen ble satt i kraft fra 1. januar 1997, og omfattet fra starten følgende domstoler: Agder lagmannsrett, Asker og Bærum herredsrett, Nordmøre herredsrett, Oslo skifterett, Salten sorenskriverembete og Tønsberg byrett, se F § 1 første ledd. Ved endringsforskrift fastsatt ved kgl. res. av 20. november 1998 er F § 1 første ledd endret og forsøksordningen utvidet pr. 1. januar 1999 til også å omfatte Oslo byrett og Trondenes sorenskriverembete.

Det har vært forutsetningen at forsøksordningen skal løpe i noen år, før den evalueres med sikte på enten å gjøres permanent eller helt avvikles.

Når det gjelder privat rettsmegling, har Oslo Handelskammer tilbudt slik megling siden 1996 med hjemmel i OH. Ad hoc privat rettsmegling, hvor partene i det enkelte tilfelle etter at tvist er oppstått blir enige om å søke tvisten løst ved megling, synes imidlertid hittil å være den vanligste formen for privat rettsmegling.

#### **2.2. Hvilke saker er omfattet av ordningen?**

Det fremgår av F § 1 annet ledd at forsøksordningen for rettsmegling i domstolene omfatter alle saker som er brakt inn for vedkommende domstol, såfremt partene helt eller delvis kan inngå rettsforlik om tvistegjensstanden. Det betyr i vår sammenheng at så godt som alle saker der et forsikringssselskap er involvert, vil være omfattet av reglene om rettsmegling, hva enten motparten er (1) forsikringstager/sikrede under en forsikringsavtale, (2) skadelidte under en ansvarsforsikring eller under lovfestede ordninger som f.eks. bilansvaret, (3) skadevolder i tilknytning til et regressøksmål.

Det er imidlertid viktig å understreke at saken må være *brakt inn* for domstolen. Det betyr altså at rettsmegling ved domstolene – i motsetning til privat rettsmegling – forutsetter at tvisten er kommet så langt at vedkommende domstol gjennom stevning eller anke har fått hånd om saken. Her ligger trolig det største draw back ved domstolsorientert rettsmegling sammenlignet med privat rettsmegling. Når partene er kommet så langt at det er uttatt stevning, vil det allerede være pådratt adskillige omkostninger, samtidig som partene ofte har "satt" seg mer på sine standpunkter enn om rettsmeglingen kommer i gang på et tidligere tidspunkt.

#### **2.3. Beslutningsgangen**

Det er et viktig poeng at domstolsorientert rettsmegling skal vurderes og eventuelt iverksettes så snart som mulig etter at en sak er

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

brakt inn for domstolen, se F § 2 første ledd. Ved ordinært søksmål skal det skje senest når tilsvar er inngitt, og i ankesaker senest når ankesaken er kommet inn til ankedomstolen. Vurderingen av om det er hensiktsmessig med rettsmegling, foretas av den dommeren som forbereder saken. Normalt skal partene ha anledning til å uttale seg før rettsmegling besluttet, men dommeren kan – når det finnes hensiktsmessig – innkalle til rettsmegling uten at partene har uttalt seg om spørsmålet.

Ved avgjørelsen av om det skal foretas rettsmegling i saken, skal en rekke forhold tas i betraktning, se F § 2 annet ledd. Det skal bl.a. tas hensyn til om partene samtykker i rettsmegling, hvilke utsikter det er til å oppnå forlik, om rettsmeglingen vil føre til en forenkling av saken selv om meglingen ikke skulle føre frem til et forlik og endelig om styrkeforholdet mellom partene eller omkostningene ved megling gjør meglingen betenkelig.

En beslutning av retten om at det skal foretas rettsmegling kan ikke påkjæres, se F § 2 tredje ledd.

Ved privat rettsmegling er naturligvis meglingen i prinsippet helt ut en frivillig sak. OH inneholder imidlertid forslag til klausuler som partene kan inkorporere i de vilkårene e.l. som styrer avtaleforholdet mellom dem, og der de ”forplikter ... seg til å søke denne [= tvisten] løst ved rettsmegling”. Noe stort mer enn et moralsk press legger imidlertid ikke slike klausuler på den part som ikke vil, se for såvidt OH art. 31, som legger til grunn at en begjæring fra en part om å igangsette megling ikke skal tas til følge, dersom den annen part ”meddeler Instituttet at han ikke vil delta i rettsmegling”.

### **2.4. Hvem skal være rettsmegler?**

Ved oppnevning av rettsmegleren skal det ved megling i domstolene legges vesentlig vekt på partenes syn, jfr. F § 3 annet punktum, som fastslår at det bare unntaksvis bør opp-

nevnes en rettsmegler som ikke begge partene godtar. Rettsmegleren kan etter dette være forberedende dommer, en av de øvrige dommerne ved vedkommende domstol eller en annen person med innsikt i rettsmegling og/eller de tvistepunkter saken reiser, se F § 3 første punktum. Det er dermed fullt mulig for domstolen å hente inn en helt utenforstående person, f.eks. en advokat, og la ham tjenestgjøre som rettsmegler. I den forbindelse er det grunn til å merke seg F § 3 annet ledd: domstolens leder kan utarbeide lister over personer utenfor domstolen som kan være aktuelle som rettsmeglere.

Rettsens beslutning m.h.t. hvem som skal være rettsmegler kan ikke påkjæres, se F § 3 tredje punktum.

Etter OH er initiativet til oppnevning av rettsmegler lagt til partene; de skal etter art. 31 annet ledd i fellesskap angi hvem de ønsker oppnevnt som rettsmegler. Instituttet har imidlertid en egen liste over kvalifiserte rettsmeglere, som partene kan – men ikke må – anvende, se OH art. 32. Det åpnes for øvrig for at det kan oppnevnes flere rettsmeglere hvis sakens størrelse tilsier det og partene er enige.

### **2.5. Gjennomføringen av rettsmeglingen**

Bestemmelser om gjennomføringen av rettsmeglingen i domstolene og om rettsmeglernes oppgaver finner vi i F §§ 4 og 5. Reglene karakteriseres ved at det er angitt enkelte formelle krav til meglingens gjennomføring, men at det for øvrig i vid utstrekning er overlatt til rettsmeglernes avgjørelse og eget skjønn hvorledes meglingen skal foretas. Når det gjelder de formelle krav, skal megling foregå utenfor rettsmøte (F § 4 første ledd første punktum), men det skal føres protokoll for meglingsmøtene (F § 4 annet ledd), med nedtegnelser langt på vei som i en rettsbok. Protokollen oppbevares i sakens dokumenter. Det er også grunn til å merke seg at

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

rettsmegleren, partene og prosessfullmektigene har taushetsplikt om det som har fremkommet under meglingen, i tråd med reglene i tvistemålsl. § 284 (F § 4 fjerde ledd). Det betyr bl.a. at tilbud eller erkjennelser som en av partene er fremkommet med under meglingen, normalt ikke kan påberopes av den annen part under en eventuell senere behandling av saken etter en megling som ikke har ført til forlik mellom partene. Tilsvarende regler om taushetsplikt finner vi også i OH art. 37; her er det for øvrig (se annet ledd) uttrykkelig sagt at en part ikke kan føre rettsmegleren som vitne i en senere tvist for domstol eller voldgift.

For øvrig bestemmer rettsmegleren selv fremgangsmåten for rettsmeglingen (F § 4 første ledd annet punktum og tredje ledd første punktum). Det er således opp til ham om det skal holdes meglingsmøter med partene hver for seg eller samlet, og om det skal skje bevisførsel under meglingen. Bevisførsel finner likevel ikke sted uten samtykke av partene og den som i tilfelle må fremlegge bevis eller gi forklaring (F § 4 tredje ledd annet punktum).

Rettsmegleren skal gjennom meglingen forsøke å få partene til å inngå forlik (F § 5), og han kan i denne forbindelse selv komme med forslag til løsning av tvisten eller deler av den.

Under OH er det lagt til grunn at rettsmegleren i samarbeid med partene skal utarbeide en avtale for selve gjennomføringen av rettsmeglingen, se art. 34. Av særlig interesse her er at avtalen er forutsatt å inneholde regler om "rettsmeglerens rolle under rettsmeglingen og i hvilken grad han skal være undergitt taushetsplikt i forhold til partene under meglingen". Dette peker nettopp mot den sonderingen som ble antydnet ovenfor mellom "mediation" og "conciliation", der en rettsmegler under "conciliation" har en mer aktiv rolle enn under "mediation".

### **2.6. Resultatet av meglingen**

Det lykkelige utfall av en rettsmegling vil være at partene kommer til enighet og inngår forlik. Et slikt forlik kan ved rettsmegling i domstolene eventuelt inngås som rettsforlik (F § 6). I så fall må det settes ordinært rettsmøte ledet av en dommer. Et rettsforlik har etter tvistemålsl. § 286 virkning som en rettskraftig dom, hvilket bl.a. betyr at det utgjør tvangsgrunnlag, jfr. tvangsl. § 4-1, og kan danne grunnlag for utlegg. Et forlik ved privat rettsmegling vil ikke ha en slik effekt; forliket fremstår her ikke mer enn som en ordinær avtale mellom partene.

Blir partene ikke enige, vil ved rettsmegling for domstolene saken fortsette på ordinær måte. Som hovedregel kan ikke den dommer som har fungert som rettsmegler, delta i den videre behandling i saken, se F § 7. Unntak kan likevel tenkes, dersom retten finner det ubetenkelig og partene ikke ønsker at det skal skje et skifte.

Bryter forliksforhandlingene sammen under privat rettsmegling, fordi enten rettsmegleren kommer til at videre megling ikke har noen hensikt, eller partene ikke har oppnådd enighet innen en eventuell fastsatt frist, eller en av partene meddeler at rettsmeglingen skal avbrytes, står det partene fritt å bringe saken inn for de ordinære domstoler eller eventuelt for voldgift, dersom de har avtalt dette (se OH art. 35). Den som har opptrådt som rettsmegler, kan ikke oppnevnes som voldgiftsmann i samme sak, med mindre partene og rettsmegleren er enige om det, se OH art. 37 tredje ledd.

### **2.7. Omkostningene ved rettsmegling**

Er rettsmegleren ikke dommer ved domstolen, har han ved rettsmegling i domstolene krav på godtgjørelse for sitt arbeid som rettsmegler. Godtgjørelsen fastsettes av retten etter satsene for fri sakførsel, med mindre retten, rettsmegleren og partene blir enige om

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

noe annet, jfr. F § 8. Ved privat rettsmegling forutsettes spørsmålet om rettsmeglerens godtgjørelse og fordelingen av utgiftene til rettsmeglingen regulert i den avtalen partene og rettsmegleren skal inngå før meglingen starter, se OH art. 34.

Ved domstolorientert rettsmegling skal utgiftene ved selve rettsmeglingen i utgangspunktet fordeles med en halvpart på hver av partene, jfr. F § 9 første ledd. Ved et eventuelt forlik kan imidlertid en annen fordeling avtales. Herunder kan partene overlate til retten å fastsette utgiftsfordelingen ut fra utfallet av meglingen.

Når det gjelder partenes egne omkostninger, bærer hver part sine omkostninger ved forlik, med mindre annet er avtalt, jfr. F § 9 annet ledd. Kommer partene ikke til enighet, blir saksomkostningene fastsatt sammen med sakens samlede omkostninger, jfr. tvistemålsl. §§ 169 flg., se F § 9 tredje ledd.

Når det er besluttet at rettsmegling skal gjennomføres, kan det pålegges saksøkeren å innbetale et forskudd for utgifter til rettsmegling, jfr. F § 9 fjerde ledd. Blir forskuddet ikke betalt innen den frist retten har satt, skal søksmålet avvises, jfr. tvistemålsl. § 170. OH inneholder langt på vei tilsvarende regler, se art. 33.

### 2.8. Erfaringene så langt

Selv om erfaringene i Norge om rettsmegling fortsatt er begrensede, ser det ut til at instituttet stort sett har virket meget positivt. Tall fra Asker og Bærum herredsrett for annet halvår 1997 viste at det ved denne domstolen ble rettsmeglet i 15% av det totale antall sivile saker som ble avsluttet det halvåret. I 87% av sakene ble det inngått rettsforlik i forbindelse med meglingsmøtene (se *Anne Austbø*, Rettsmegling – mediation, Lov og Rett 1998 s. 364 flg. på s. 371-72). Tilsvarende synes å gjelde for privat rettsmegling, se for såvidt Vesta Forsikrings erfaring i personskadesaker, referert av *Egil Rollheim* i hans foredrag. Opplysninger fra USA og Storbritannia, der privat rettsmegling har vært anvendt i flere år, synes å bekrefte det samme.

Etter min oppfatning tilsier erfaringene at nordiske forsikringsselskaper bør være dristigere i sin bruk av rettsmegling, hva enten det dreier seg om megling i privat eller offentlig regi. Dette gjelder iallfall i saker mot skadelidte tredjemenn under ordinær eller ”spesiell” ansvarsforsikring (typisk saker etter bilansvarsloven). Jeg vil imidlertid tro at rettsmegling også vil kunne være velegnet i en rekke typer av ”ordinære” forsikringssaker, og da i en viss utstrekning som et alternativ til nemndsbehandling.

# Forsikringssskadenemnda og Forsikringsklagekontoret

Innlegg fra lagmann **Hans Petter Lundgaard**, Norge

### Kontoret

Den første avtalen av 9. april 1970 opprettet Forbrukernes forsikringskontor og Forsikringssskadenemnda kom til i samarbeid mellom Forbrukerrådet og Norges Forsikringsforbund, NFF.

Kontorets virksomhet begynte i januar 1971. I 1998 ble navnet endret til Forsikringsklagekontoret.

Jeg var kontorets første leder; den første tiden på halv tid, og med en halv dags sekretær. Utgiftene til kontoret ble delt likelig mellom Forbrukerrådet og NFF.

Nemnda begynte sin virksomhet samtidig, med to representanter oppnevnt av Forbrukerrådet og to av forbundet. -og med Høyesterettsdommer Knut Blom som formann – et verv han beholdt i 20 år. Det kan vel trygt sies at han la grunnlaget for den respekt som nemnda har opparbeidet seg både i bransjen og ellers.

Senere er avtalen endret flere ganger, og kontorets mandat er utvidet. Finansieringen er etter hvert i større og større utstrekning overtatt av bransjen.

Da den nye forsikringsavtaleloven trådte i kraft i 1989 fikk kontoret og nemnda et slags lovgrunnlag, se FAL § 20-1. Man lovregulerte imidlertid verken kontorets eller nemndenes virksomhet, men bestemte at *dersom* en slik nemnd fantes, kunne partene bringe saken inn for denne, og så lenge saken er til behandling i nemnda har ikke selskapet adgang til å bringe saken inn for de alminnelige domstoler. Derimot er det ikke noe til hinder for at forsikringstaker eller skadelidt bringer en sak

inn for domstolene. Er en sak først brakt inn for nemnda og realitetsbehandlet der, er det unødvendig med forliksrådsbehandling.

Partene står imidlertid ikke helt fritt til å avtale hva som helst. Nemndas vedtekter må være godkjent av Kongen.

Før 1990 behandlet kontoret og nemndene utelukkende forbrukersaker. Etter 1990 behandlet man også henvendelser fra næringslivet. Dette var en konsekvens av at FAL på mange måter likestilte næringsdrivende og forbrukere. Det kan vel for øvrig sies at den siste navneendringen i så måte kom 8 år for sent.

Likevel, det er fortsatt i det alt vesentlige forbrukere som benytter seg av kontoret, i 1997 var andelen næringsdrivende som henvendte seg til kontoret under 5 %.

I den nyeste avtalen har man for så vidt gjelder kontorets virksomhet, inntatt en uttrykkelig henvisning til FAL § 20-1. Kontoret skal fylle de funksjoner som beskrives i FAL § 20-1. Dette er for så vidt litt pussig i og med at *ikke kontoret, men bare nemndene*, er omhandlet i § 20-1.

Kontorets navneendring til Forsikringsklagekontoret fra 1.1.1998 kom i samband med at det ble utarbeidet en ny avtale om driften av kontoret og nemndas, eller nemndenes arbeid. Bortsett fra navneendringen, var vel det viktigste, i alle fall sett med bransjens øyne, at finansieringen av kontorets virksomhet ble lagt om, bl.a. ble det innført et klagegebyr pr. skriftlige sak. Kontoret har nå et budsjett på nærmere 9 millioner NOK, og 14 ansatte, hvorav 7 jurister.

Kontoret benytter seg imidlertid også i at-

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

skillig utstrekning av juridiske studenter på deltid som ekstrahjelp i klagebehandlingen.

Kontorets grunnleggende mandat har hele tiden vært det samme:

- Arbeide fritt og uavhengig av særinteresser.
- Hjelpe og veilede forsikringstakere og skadelidte som mener å ha et krav mot et selskap som følge av en skade eller selskapets håndtering av en forsikringsavtale.

Målet er selvsagt at behandlingen skal skje raskt og effektivt. Slik er dessverre ikke dagens virkelighet. Det fremgår av årsberetningen at gjennomsnittlig saksbehandlingstid er både 4 og 6 måneder. Dette fører til mas fra klientene, noe som selvsagt igjen fører til lengre behandlingstid. Resultatet av behandlingen er imidlertid tilfredsstillende i alle fall sett med klagers øyne, når det gjelder de saker kontoret tar opp, om lag halvparten av dem fører til en endret avgjørelse fra selskapets side. Vi får håpe at når det gjelder de andre, så vil klageren gjennom den informasjonsutveksling som har funnet sted, forstå selskapets standpunkt bedre.

### Forsikringsskadenemnda og Avkortningsnemnda

Kontoret er sekretariat for *Forsikringsskadenemnda (FSN) og Avkortningsnemnda*.

FSN har to avdelinger en for skade og en for personforsikring. I begge avdelinger er det en formann og to representanter fra selskaps-siden og to representanter fra brukersiden. I rene forbrukersaker er disse oppnevnt av Forbrukerrådet. I næringssaker av de to arbeidsgiverforeningene NHO (Næringslivets Hovedorganisasjon) og HSH (Handels- og Servicenærings Hovedorganisasjon).

*Avkortningsnemnda for næringssaker og forbrukersaker* har tre medlemmer og behandler saker om skjønnsspørsmål vedrørende aktsomhetsgrad og omfanget av avkortning og vurderer adgangen til identifikasjon.

Nemndene behandler årlig ca. 400 saker til

sammen, og saksbehandlingstiden er ubehagelig lang. Det kan gå opptil flere år fra en sak kommer inn til kontoret og til den finner sin avgjørelse i en av nemndene. Gjennomsnittlig behandlingstid er nesten 15 måneder i FSN og 10,5 måneder i AKN.

### **Nemndenes kompetanse.**

Til sammen sammenfaller nemndenes kompetanse stort sett med kontorets. Det innebærer at kontoret i en klagesak regelmessig kan henvise klager til muligheten for å forelegge saken hans for nemnda, dersom det ikke oppnås enighet på annen måte.

Det er én viktig begrensning når det gjelder Forsikringsskadenemnda:

Nemnda gir ikke uttalelser vedrørende skyldspørsmålet i kollisjonssaker. Også ellers har nemndene, på samme måte som kontoret, adgang til å avvise en sak fra behandling dersom de finner at den ikke egner sig for nemndsbehandling.

Oppstår det tvil om hvilken nemnd som skal behandle en sak, skal spørsmålet forelegges for en av nemndsformennene. I alle fall vil nemndsformennene kunne konferere om spørsmålet før saken tas opp til behandling i den ene eller den andre nemnden.

Kontoret avgir årlig en årsberetning og nemndenes uttalelser blir i kortform publisert fortløpende. Til nå er ca. 3 000 saker publisert. I tillegg legges uttalelsen ut i sin helhet på *Lovdata*. Det innebærer at avgjørelsene er meget godt tilgjengelige så vel for bransjens folk som for advokater mv.

I hvilken utstrekning de har *rettskildeverdi* kan vel diskuteres. Det er klart at nemnda avgjør en sak om gangen. Det er imidlertid et prinsipp at like saker bør behandles likt, og det er ikke tvilsomt at i alle fall nemnda selv legger vekt på tidligere uttalelser. Mitt inntrykk er for øvrig at selskaper gjør det, og jeg vil tro at også domstolene vil tillegge avgjørelser, i alle fall hvis praksis er entydig, en viss vekt.

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

Saker av en viss prinsipiell karakter blir i tillegg omtalt i Forsikringstidende.

Når det gjelder informasjon til *kunden* har FAL gitt en rekke regler. For det første gjelder at det så vel i forbindelse med tegningen som i forsikringsbeviset skal gis informasjon om mulighetene for å bringe saken inn for en klagenemnd. FAL § 2-1 og 2-2. Har selskapet forsømt sin opplysningsplikt følger det av § 2-2, siste ledd at selskapet stort sett ikke kan påberope seg sikkerhetsforskrifter og/eller begrensninger i ansvaret som måtte være inn tatt i forsikringsbeviset, med mindre "forsikringstakeren eller sikrede likevel var kjent med vilkåret".

Viktigere er det kanskje at selskapet etter FAL § 4-14 og 13-13, kan miste sin rett til å avslå forsikringsdekning etter en av bestemmelsene i kapitlene, dersom det ikke har underrettet forsikringstakeren senest samtidig med avslaget om adgangen til nemndsbehandling mv.

Likevel fremgår det av undersøkelser kontoret har foretatt at det i bare 64 %, hvor det var aktuelt med å gi slik informasjon, faktisk ble opplyst om adgangen til nemndsbehandling. Dette er e.m.m. et overraskende lavt tall. Det er bemerkelsesverdig fordi tallet bare gjelder dem som fant frem til kontoret, og det etterlater mistanke om at det kan være et stort mørketall til stede for så vidt gjelder dem som ikke fikk klar melding og derfor ikke fant frem til kontoret og nemnda.

Det skulle være interessant å høre fra selskaps hold om man der har gått inn og sett på tilsvarende problemstilling.

### Vurderinger

---

Nemndens arbeid er på samme måte som domstolenes utpreget individualiserende. Man løser hver enkelt sak, og gir sine uttalelser som ikke er bindende, men som regelmessig blir fulgt. Jeg går ikke her inn på de enkelte saker hvor nemndas uttalelser ikke følges.

Spørsmålet er imidlertid videre hva så? Hvilke konsekvenser får nemndas uttalelse, hvis den går selskapet i mot, for alle de andre tilsvarende sakene?

Har selskapene et system hvor de fanger opp tilsvarende saker og tar dem opp til revurdering ut fra prinsippet om at like saker bør behandles likt?

Dagens forsikringsvilkår er et resultat av masseproduksjon. Når nemnda behandler et vilkår og finner at dette enten er lovstridig, jfr. f.eks. i forhold til de skjulte handlingsklausuler som vi skal høre om senere på dette kollokviet, eller i alle fall uheldige, har man da et system som sikrer at andre ikke blir utsatt for avslag basert på de samme eller tilsvarende vilkår?

I dette ligger det selvsagt både et krav om at vilkår som er i strid med FAL blir endret, men også at man bør sørge for at de som i dag sitter med vilkår som er lovstridige, blir underrettet om det så snart som mulig.

Videre: Sørger man for at ingen lider retts tap på grunn av slike vilkår?

Dette er også et spørsmål som egentlig er en undergruppe av spørsmålet stillet ovenfor. Det som virkelig er uheldig er selvsagt at slike vilkår går ut over dem som leser sine vilkår og ikke melder noe krav fordi vilkårene er som de er, og ikke er klar over at loven gir dem bedre rettigheter enn som så.

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

# Mekling – en bedre konfliktløser?

Innlegg fra koreferenten, soussjef **Egil Rollheim**, *Vesta Forsikring AS*

Forsikringsbransjens behandling av personskader har i de senere år vært preget av en stigende grad av konflikter, først og fremst knyttet til nakkeslengskadenes årsak og konsekvenser. Via interesseorganisasjoners og medias betydelige fokusering har selskapenes saksbehandling blitt til dels sterkt kritisert. Et økende antall saker for domstolene er tatt til inntekt for "Davids kamp mot Goliat", og ulikheten i styrkeforholdet har fremstått som en av de viktigste negative faktorene.

Vesta har, som de øvrige forsikringsselskaper, liten interesse av å måtte avslutte forsikringssakene i domstolen. Dette gjelder spesielt i forbindelse med personskader. Av denne årsak ble det i samarbeid med Landsforeningen for trafikkskadde besluttet å igangsette en prøveordning, hvor frivillig mekling ble tilbudt i personskadesaker som stod foran rettslig behandling. En arbeidsgruppe ble nedsatt med representanter fra Landsforeningen for trafikkskadde, Forsikringsklagekontoret, en representant fra skadelidtes advokater samt Vesta. Det ble utarbeidet nærmere retningslinjer for utvelgelse, gjennomføring og avtaleforståelse, og aktuelle interessenter ble orientert. De viktigste "prinsipper" var i hovedsak vektlegging av raske og forholdsvis uformelle forhandlinger.

I løpet av 1997 og 1998 er det tilbudt mekling i totalt 13 personskadesaker som var under, eller stod foran rettslig behandling. 9 av disse ble akseptert av skadelidte og er gjennomført.

I 8 av disse sakene ble enighet oppnådd under, eller i umiddelbar oppfølging av meklingen. Resultat ble således oppnådd i 88% av sakene. Kun én sak måtte fullføres i domstolen.

I hovedtyngden av sakene ble meklingen

oppfattet som positivt fra skadelidte, noe som ikke minst skyldtes muligheten til selv å kunne fremstille sin sak, samt å kunne avslutte en forestående, belastende rettssak.

Vestas erfaringer er i hovedsak også positive. Resultatene ligger innenfor forsvarlige rammer og meklingsprosessen fremstår som ryddig og resultatorientert. Noen forutsetninger har vi notert som vesentlige. Som eksempel nevnes behovet for at mekler har kompetanse både innenfor personskade og mekling. Videre fremstår det for oss som avgjørende at skadelidte er representert av sin advokat under selve meklingen. Det er selvsagt også viktig å understreke at et slikt virkemiddel neppe er egnet til å løse prinsipielle problemstillinger.

Vi ser klare problemstillinger forbundet med ordningen. En åpenbar fare er at skadelidtsiden kan oppfatte dette som et "automatisk" ledd i saksbehandlingen, slik at enhver sak kjøres så langt som "strikken holder", hvoretter mekling hentes frem som en ytterligere "nivåhever". Dette vil etter vår oppfatning i så fall være den raskeste vei til avvikling av ordningen. Faren kan også være tilstede for at grundigheten i saksbehandlingen reduseres i forkant. Dette tror vi likevel selskapene selv vil vite å unngå.

Vår erfaring med mekling har vist oss at dette er et egnet middel til å løse tvistene både tidligere og bedre enn dagens "tradisjonelle" metoder. Vi er også overbevist om at slike tvisteløsningsalternativer bidrar til å redusere den negative fokuseringen som selskapene har opplevet, hvilket nettopp var et av hovedmålene Vesta hadde med denne ordningen.

Fra Vestas side vil mekling derfor fortsatt være et alternativ i aktuelle saker.



# Konfliktlösning i Finland

Innlegg fra direktør Irene Luukkonen, Konsumenternas försäkringsbyrå

### Allmänna konfliktlösningsforum

Allmänna konfliktlösningsforum i Finland är tingsrätt, hovrätt och högsta domstolen när det gäller frivilliga försäkringar, trafikförsäkring eller patientförsäkring.

I ärende angående lagstadgad olycksfallsförsäkring klagar man till olycksfallsnämnden. Vidare kan man föra saken till försäkringsdomstolen och i några fall även till högsta domstolen. Den här vägen är enkel och kostnadsfri för konsumenten, medan den allmänna domstolsvägen medför stora kostnader, därför att käranden vanligen behöver juridisk hjälp.

Situationen i Finland har avsevärt förändrats under de senaste åren. Tröskeln till rättegång är hög. Allt färre konsumenter har möjlighet att få sin tvist bedömd av domstol. Rättegångskostnaderna har stigit kraftigt. Rättsskyddsförsäkringarna ersätter i regel inte motpartens kostnader om försäkringstagaren förlorar sitt mål. Rättsskyddsförsäkringarna har också en betydande mängd begränsningsvillkor.

Också inom försäkringsbranschen har avgöranden av olika nämnder som ger utlåtanden fått – och får fortfarande – ökad betydelse när det gäller att avgöra tvister, något som också betonas inom EU.

Det är därför skäl att lite närmare titta på den avtalsbaserade organisationen inom försäkringsbranschen, dvs. Konsumenternas försäkringsbyrå och Försäkringsnämnden och även de andra nämndsystemen. Inom alla försäkringsgrenar, där man måste föra saken till tingsrätt för att få utslag som vinner laga

kraft, finns det nämnder som ger rekommendationer till beslut.

### Konsumenternas försäkringsbyrå och nämnderna

#### **Konsumenternas försäkringsbyrå**

Konsumenternas försäkringsbyrå, som tillsammans med Försäkringsnämnden utgör den avtalsbaserade organisationen inom försäkringsbranschen, ger försäkringstagare råd och hjälp, både före tecknande av försäkring och vid konflikt med försäkringsbolag. Verksamheten vid Konsumenternas försäkringsbyrå och Försäkringsnämnden baserar sig på ett avtal mellan konsumentverket och Finska Försäkringsbolagens Centralförbund.

Byrån överlägger med försäkringsgivare och strävar efter förlikning vid behov. Största delen av ärendena är skadeärenden. Byrån gör också försäkringsjämförelser och fungerar som sekretariat till Försäkringsnämnden. Byrån står främst till konsumenters, men även till näringsidkares (främst småföretagares) förfogande. Byrån handlägger alla ärenden som rör frivilliga försäkringsgrenar samt trafikförsäkring, lagstadgad olycksfallsförsäkring och patientförsäkring.

Byrån tar årligen emot 7000–8000 ärenden, av vilka ca 60 % är klagomål.

#### **Försäkringsnämnden**

Försäkringsnämnden avger skriftliga yttranden, vilka utgör rekommendationer till beslut. Nämnden handlägger konsumenters, näringsidkares och företags ärenden. Nämndens utlåtanden publiceras i form av en CD-

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

ROM-skiva. Nämnden tar årligen emot 900–1 000 ansökningar om utlåtanen och handlägger alla frivilliga försäkringar.

### **Konsumentklagonämnden**

Konsumentklagonämnden avger utlåtanen i form av rekommendation till beslut i konflikt mellan försäkringsbolag och konsument.

Konsumentklagonämnden har tillsatts med stöd av konsumentlagstiftningen. Nämnden handlägger frivilliga försäkringar. Den får årligen ca 300 ansökningar om utlåtanen.

### **Ersättningsnämnden för trafikskadeärenden**

Inom Trafikförsäkringscentralen fungerar Ersättningsnämnden för trafikskadeärenden. Syftet med nämnden är att, som ett alternativ till domstolsförfarande, erbjuda den som är missnöjd med en försäkringsanstalts ersättningsbeslut möjlighet till ändringssökande. Nämnden handlägger dock inte ärenden, i vilka försäkringsbolaget har begärt – eller borde begära – utlåtanen av den av statsrådet tillsatta Trafikskadenämnden. Nämnden tar årligen emot ca 900–1000 ansökningar om utlåtanen.

### **Patientskadenämnden**

I anslutning till social- och hälsovårdsministeriet finns Patientskadenämnden, som är tillsatt av statsrådet. Nämnden ger utlåtanen om huruvida patient i samband med hälso- och sjukvård har åsamkats en personskada, som ersätts med stöd av patientskadelagen. Nämnden tar årligen emot ca 1100–1200 ansökningar om utlåtanen.

Av speciella nämnder kan man nämna Läkemiddelsskadenämnden, som ger utlåtanen om ersättning av skador som förorsakats av läkemedel och Den konsultativa nämnden för grupplivförsäkring, som ger utlåtanen angående arbetstagarnas grupplivförsäkringsärenden.

Trafikskadenämnden och Ersättningsnämnden för olycksfallsärenden ger utlåtanen endast till försäkringsbolagen.

---

## **Andra medel**

### **Skiljemannaförfarande**

I försäkringsärenden som berör konsumenter har skiljemannaförfarandet inte utnyttjats under de senaste åren. Enligt konsumentskyddslagen är ett avtal om skiljemannaförfarande ogiltigt om det ingåtts före uppkomsten av en tvist.

I försäkringsärenden som berör företag används skiljemannaförfarandet sällan; t.ex. under de senaste åren har de största bolagsgrupperna löst bara ett fåtal mål genom skiljemannaförfarandet.

### **Nytt medlingsförfarande mellan advokater**

Finlands Advokatförbund har nyligen börjat lansera ett nytt förfarande, nämligen medling. Reglerna godkändes av Advokatförbundet i maj 1998 och förfarandet togs i bruk i början av 1999. Vi har alltså ännu inte hunnit få någon större erfarenhet av detta förfarande.

---

## **Summering**

Det vanligaste sättet att lösa försäkringstvister i Finland idag är nämndförfarandet. För ändringssökande är detta förfarande kostnadsfritt och lätt, jämfört med den dyra domstolsvägen, som också kan dra ut över flera år.

Enligt min mening är nämndförfarandet också från försäkringsbolagens synpunkt ett fördelaktigt och förnuftigt sätt att lösa tvister. Jag tror inte heller att det kommer att ske någon ändring i situationen under de kommande åren.

*(På nästa sida visas volymen av ärenden vid olika konfliktlösningsforum under 1997)*

## AIDA-KONFLIKTLÖSNING

Tabell 1. Volymen 1997

	<i>Frivilliga försäkringar</i>	<i>Trafikför- säkring</i>	<i>Patient- försäkring</i>	<i>Lagstadgad olycksfalls- försäkring</i>
<b>Rättegång</b>				
1. Allmänna domstolen	ca 100	ca 65	25	–
2. Olycksfallsnämnden → FD → HDS	–	–	–	5 212
<b>Avtalsbaserad</b>				
1. KFB	6 393	768	32	440
2. Försäkringsnämnden	910	–	–	–
Patientskadenämnden	–	–	1 158	–
Ersättningsnämnden för trafikskadeärenden	–	928	–	–
Konsumentklagonämnden	319	–	–	–