

# Når selskapene ikke vil følge nemndenes uttalelser

av Elisabeth Berthelsen



Elisabeth Berthelsen  
elisabeth@forsikringsklagekontoret.no

*De siste årene har antallet nemndsuttalelser, som ikke aksepteres av forsikringsselskapene, økt kraftig. Dette gir grunnlag for bekymring, og det er for tiden en omfattende diskusjon om hva man skal gjøre. Et forslag er å gjøre uttalelsene bindende for selskapene slik at selskapet må anlegge søksmål dersom uttalelsen ikke følges. Et annet forslag er at selskapene må dekke klagers saksomkostninger i første instans, dersom man ønsker en domstolsbehandling.*

## Forsikringsklagekontoret og nemndene tilknyttet kontoret

Da forsikringsnæringen sammen med forbrukermyndighetene i 1971 etablerte Forsikringsskadenemnda og Forsikringsklagekontoret, var det for å etablere en bistand til de forsikringskunder som følte seg overkjørt av forsikringsselskapet. Utgangspunktet var at næringen ønsket fornøye kunder, og midlet var å gi gratis juridisk bistand av høy kvalitet til de kunder som var misfornøyd.

Kvaliteten i bistanden ble sikret ved at Forsikringsklagekontoret (den gang Forbrukernes Forsikringskontor) ble organisert som et advokatkontor, hvor saksbehandlere har juridisk embetseksamen. Kontorets leder er advokat og saksbehandlere ansettes som advokatfullmektiger, tilknyttet en av kontorets advokater. Tiden som advokatfullmektig ved

kontoret kvalifiserer da også som nødvendig tid for å kunne få advokatbevilling.

Videre ble det lagt stor vekt på at Forsikringsskadenemnda skulle ha meget høy kompetanse, bl.a. skulle nemndas formann ha samme kvalifikasjoner som en dommer i Høyesterett. Tidligere formenn i nemnda ble rekruttert fra Høyesterett – helt frem til Høyesterett selv fant at det ikke var heldig med slike biverv for sine dommere. Men kravet til kompetanse er fortsatt det samme.

Ved revisjonen av Forsikringsavtaleloven i 1989 fant man at den avtalebaserte klageordningen fungerte så tilfredsstillende at det ikke var nødvendig for lovgiver å lage en ny ordning med forankring i selve loven, selv om denne klart forutsetter at det eksisterer et

---

*Elisabeth Berthelsen* er advokat og daglig leder av Forsikringsklagekontoret.

nemndssystem utenfor næringen. Lovgiver forutsatte i stedet at den eksisterende ordningen ble videre utviklet, slik at den fanget opp alle situasjoner hvor loven forutsetter at forsikringskunden har rett til å kreve nemndbehandling.

Før loven trådte i kraft sommeren 1990 var avtalen endret i samsvar med lovgivers forventninger. De viktigste endringene berører mandatet til Avkortningsnemnda og at også næringsdrivende kan få bistand ved kontoret.

Avkortningsnemnda har en litt annen bakgrunn. Den ble etablert allerede i 1936, og hensikten var først og fremst å virke preventivt i forhold til det høye antallet brannskader i bygninger som skyldtes uforvarlig omgang med ild. Forsikringsselskapene var pålagt å legge slike saker frem for nemnda dersom skaden var over en viss størrelse og saken var etterforsket av politiet. Nemnda kunne anbefale en høyere eller en lavere reduksjon (avkortning) i erstatningen, slik at man fikk et mer enhetlig nivå. Fra 1982 ble nemndas sekretariat lagt til Forsikringsklagekontoret, og fra 1990 ble den en mer "normal" tvisteløsningsnemnd, hvor det er forsikringskunden som kan kreve selskapets avkortning prøvet av nemnda.

Arbeidet i nemndene følger i dag et felles system. Det er de klagesaker Forsikringsklagekontoret ikke klarer å løse ved forhandlinger med partene som legges frem for nemnd. I antall utgjør dette mellom 10 og 15 % av de skriftlige klagesakene. Nemndbehandlingen starter med at kontoret foreslår nemndbehandling og gir partene en frist for eventuelle sluttbemerkninger før redegjørelse utarbeides. Redegjørelsen skal gi et sammendrag av sakens fakta, partenes argumenter og en oversikt over tidligere uttalelser på samme område. Redegjørelsen avsluttes med et spørsmål til nemnda og en liste over de vedlegg som følger saken til nemndas behandling.

Redegjørelsen sendes så til partene med frist for eventuelle bemerkninger. Normalt vil

eventuelle nye anførsler fra partenes side følge saken som nye vedlegg. Ca en uke før nemndas første møte på saken sendes redegjørelse med vedlegg til nemndas medlemmer. I det første møtet diskuterer nemnda saken, og deretter utformer nemndas formann et utkast til nemndas uttalelse. Utkastet sendes nemndas medlemmer og på det neste møte – ca 1 uke senere – blir nemnda enig om en uttalelse og eventuelle dissenser.

I 2002 behandlet Forsikringssskadenemnda 468 saker og Avkortningsnemnda 168 saker, hvilket er svært høye tall i forhold til tidligere år. Forsikringsklagekontoret mottok totalt 4771 skriftlige henvendelser, dvs. at antallet nemndssaker utgjorde ca 13 % av de skriftlige sakene.

### Rådgivende uttalelser

---

Uttalelsene fra nemndene er rådgivende, dvs. at det står begge parter fritt i ettertid å bringe saken inn for en domstol eller finne frem til en annen løsning. I tiden fra 1971 og frem til 1992 var det ytterst sjelden at nemndssaker ble overprøvet for domstol. Hovedregelen var at begge parter fulgte nemndenes anbefaling, og at erstatningsoppgjøret ble i samsvar med nemndas syn. Dersom et selskap ikke var enig med nemnda, kunne man for eksempel rette opp vilkårene, slik at man for fremtiden fikk den praksis som var tilsiktet.

På denne bakgrunn er det naturlig at nemndsuttalelsene fikk en vesentlig betydning for både vilkårsforståelse, produktutviklingen og også for skjønnsmessige vurderinger knyttet til aktsomhetsgrad. Sammendrag av tidligere uttalelser og register som gjør disse tilgjengelige, ble tidlig utarbeidet og benyttet både av forsikringsnæringen og av nemndene selv. Nemndene legger stor vekt på å følge sine tidligere uttalelser eller klart markere at man har endret standpunkt.

Samtidig har det fra nemndsformennene blitt sagt at det er viktig at man av og til får

bragt nemndssaker inn for domstol, for å få et visst samspill eller en domstolskontroll av den praksis som etableres eller videreutvikles.

### Utviklingen fra 1987-2002

I de seneste årene har det vært en foruroligende økning i antallet uttalelser forsikringsselskapene ikke vil følge eller legge til grunn ved oppgjøret. Det må tilføyes at oppfølgingen fra kontorets side har forbedret seg, dels som følge av avtaleendring i 1996 og nye rutiner fra 1.1.2000. Tallene frem til ca 1995 er derfor mer usikre enn tallene fom 1996.

Figur 1 viser antallet FSN-saker totalt og antallet saker løst i favør av klager. Antallet saker behandlet i nemnda har variert fra 134 saker i 1987 til 468 i 2002. Økningen fra 1987 til 1994 skyldes generell økning i antall klagesaker. I årene fra 1995-2000 lå kontoret vesentlig på etterskudd med akkumulerende restanser. Fra oktober 2000 ble bemanningen betydelig øket, hvilket har gitt seg utslag i en betydelig økning i antallet nemndssaker i 2001 og 2002.

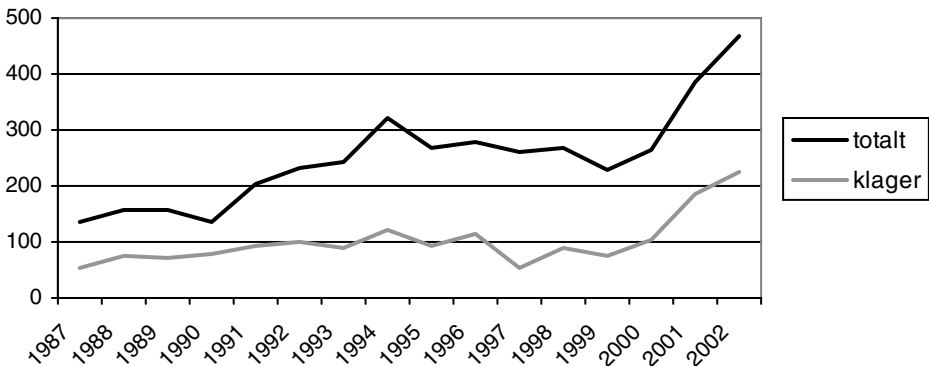
Samtidig ser det ut til at andelen saker hvor klager får medhold, er stigende. Her er det vanskelig å gi noen enkelt forklaring, men det bemerkes at den samme trenden gjør seg gjeldende i behandlingen av klagesaker uten

nemndbehandling. Her har andelen saker hvor klager får en bedring i sin favør øket fra i underkant av 20 % til vel 30 % i løpet av de siste 10 år. I FSN har medholdsandelen for klager variert fra 20 % i 1997 til 48,3 % i 2002. Gjennomsnittet for hele 16-års perioden i FSN er på 40,5 %.

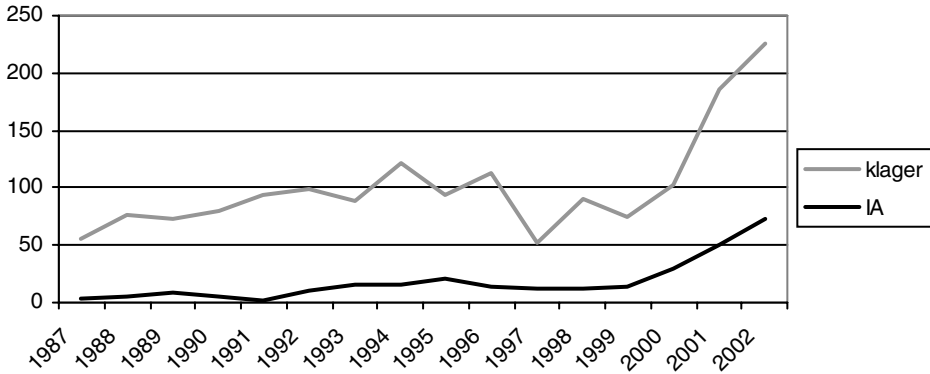
Utviklingen når det gjelder ikke aksepterte uttalelser viser et klart skille fra 1999 til 2001 – se figur 2 og 3. To dommer avsagt i Høyesterett 24.1.2000 brøt vesentlig grad brøt med tidligere praksis både i nemnda og hos forsikringsselskapene og gikk svært langt i favør av den forsikrede. Den ene dommen gjaldt spørsmålet om tap av rettigheter under uføredekning knyttet til livsforsikring pga. uriktige opplysninger ved tegningen, og den andre gjaldt spørsmål om konstateringsstidspunkt for yrkesskader. Begge disse sakstyper er "vanlige" saker i FSN og nemnda tilpasset selvsagt sin praksis til de to nevnte dommer. Disse to dommene forklarer ikke utviklingen for de ikke aksepterte uttalelsene alene, men indikerer en endret praksis fra nemndas side.

Ser vi på fordelingen mellom uttalelser i klagers favør som aksepteres og ikke aksepteres (figur 2), ser vi at frem til 1993 ble ca 90 % av uttalelsene akseptert, mens andelen i 2002 er på under 70 %. Med andre ord er det bare 2 av 3 uttalelser i klagers favør som selskapene aksepterer i 2002.

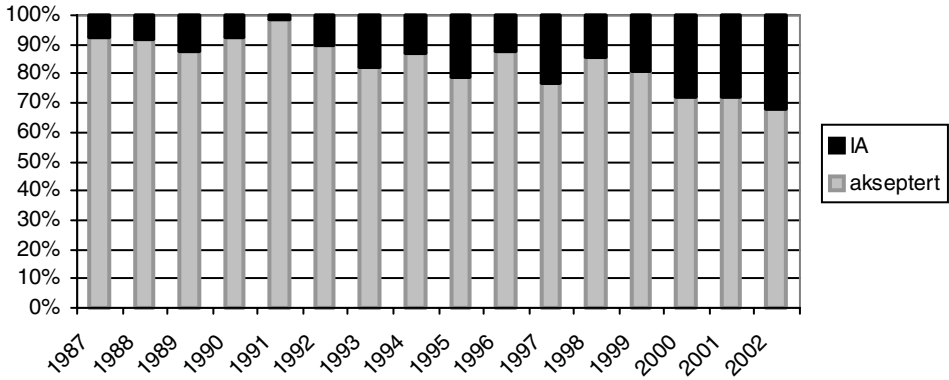
Figur 1: Antall FSN-uttalelser totalt og i klagers favør



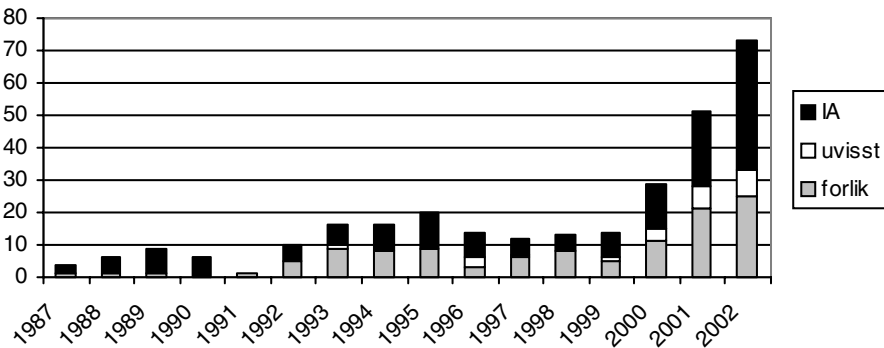
Figur 2: Ikke aksepterte (IA) FSN-uttalelser i klagers favør (antall)



Figur 3: Ikke aksepterte (IA) FSN-uttalelser i klagers favør (prosent)



Figur 4: Ikke aksepterte uttalelser



## Tiltak som er iverksatt

---

Fra 1987 er selskapene pålagt å melde fra om en uttalelse ikke legges til grunn ved oppgjøret, og fra 1996 ble regelen endret dithen at med mindre selskapet sa fra innen 30 dager, var selskapet bundet av uttalelsen. I 2001 ble fristen forlenget til 45 dager, men gjelder nå fra uttalelsen blir sendt, mot tidligere fra den var mottatt i selskapet.

Fra januar 2000 følges de ikke aksepterte uttalelsene opp fra kontorets side mer konsekvent, idet det registreres en ny sak når selskapets melding mottas, og kontoret ber selskapet om en nærmere begrunnelse og spør evt. om saken bør forelegges nemnda på nytt, f.eks. dersom selskapet har nye opplysninger i saken.

Oppfølgingen viser den videre utviklingen i den enkelte sak.

Denne oppfølging har medført at kontoret i dag har en viss oversikt over hva som skjer i ettertid med de sakene selskapet har sagt seg uenig i. Vi kan dele disse sakene inn i fire kategorier (kfr. figur 4):

1. Selskapet er uenig, men erstatter den konkrete skaden.
2. Selskapet vil ikke legge uttalelsen til grunn for oppgjøret, men kommer senere frem til et forlik – ikke sjelden etter at klager har kontaktet advokat.
3. Klager bringer saken inn for domstol - eller selskapet iverksetter nye undersøkelser.
4. Selskapet fastholder sin ikke-aksept og klager går ikke videre med saken.

Kategoriene ovenfor omfatter alle kategorier hvor selskapet har sagt seg uenig med nemnda. I figur 4 vises situasjonen per i dag for de til sammen 294 uttalelsene dette omfatter. Her er de to første kategoriene slått sammen i gruppen ”forlik”, som for så vidt også omfatter saker som er bragt inn for domstol og hvor klager fikk medhold.

Disse tallene ajourføres ved hver nye tilba-

kemelding vi mottar, slik at bildet forandrer seg, særlig for de senere årene. Legger man dagens tall sammen, er totalt 105 eller 41 % av sakene forlikt, i 25 saker er resultatet uvisst og 128 saker eller 50 % står fortsatt som ikke akseptert (IA).

## Oppsummering

---

Som sekretariat for nemndene opplever vi at det er stor interesse knyttet til i hvilken grad nemndenes uttalelser blir fulgt. For nemndenes autoritet og uttalelsenes etterbruksverdi er det av vesentlig betydning at hovedregelen er at uttalelsene legges til grunn for det endelige oppgjøret. I 2003 pågår det nye drøftelser mellom avtalepartene om hva man skal gjøre for å snu den utviklingen vi nå ser ut til å være inne i med en alt for høy andel ikke aksepterte uttalelser fra FSN.

Samtidig er det viktig å erindre at en nemndbehandling aldri helt kan sammenlignes med en domstolsbehandling. Nemnda må forholde seg til ”saken slik den foreligger opplyst” og har ikke domstolens muligheter for avklaring av fakta eller bevisvurderinger.

Vårt ønske for fremtiden er at selskapene begrenser sine ”ikke-aksepter” til de uttalelser man er så prinsipielt uenige i at man vil ha en domstolsavgjørelse. I slike saker mener vi at selskapet også bør dekke klagers saksomkostninger, fordi slike prinsipielle avgjørelser er av større verdi for selskapet enn for klageren.

Bildet i dag viser at selskapene i nærmere halvparten av sakene ”prøver seg” med ikke å akseptere uttalelser uten at de egentlig ønsker å få problemstillingen prøvet for domstolene. Dette er en lite holdbar situasjon, som vi håper at man snarest får ryddet opp i.

---

Vedlegg 1 nedenfor viser tallgrunnlaget for figur 4.

Vedlegg: Antall og status for ikke-aksepterte uttalelser

År	Totalt	Favør klager	Medhold %	Ikke akseptert	Forlik	Uvisst	Rest IA
1987	134	55	41,0	4	1	0	3
1988	157	76	48,4	6	1	0	5
1989	156	73	46,8	9	1	0	8
1990	135	79	58,5	6	0	0	6
1991	205	94	45,9	1	1	0	0
1992	232	99	42,7	10	5	0	5
1993	243	89	36,6	16	9	1	6
1994	322	122	37,9	16	8	0	8
1995	269	94	34,9	20	9	0	11
1996	280	113	40,4	14	3	3	8
1997	259	52	20,1	12	6	1	5
1998	267	90	33,7	13	8	0	5
1999	230	74	32,2	14	5	1	8
2000	266	103	38,7	29	11	4	14
2001	386	185	47,9	51	21	7	23
2002	468	226	48,3	73	25	8	40
<i>Sum</i>	<i>4009</i>	<i>1624</i>	<i>40,5</i>	<i>294</i>	<i>114</i> <i>38,8</i>	<i>25</i> <i>8,5</i>	<i>155</i> <i>52,7</i>