

Til: Skadeforsikringsselskapene og Livforsikringsselskapene  
Fra: FNH /Øyvind Flatner

## **Bransjenorm – Etterlevelse av avgjørelser fra klagenemndene ved Forsikringsklagekontoret (FKK)**

Bransjenormen er rettet inn mot endrings- og forbedringstiltak i forsikringsselskapene og er et bidrag fra forsikringsnæringen for å oppnå økt etterlevelse av avgjørelser fra klagenemndene ved FKK.

- Vedtatt av Bransjestyre risiko og skade (BRS) 04.06.2003.
- Vedtatt av Bransjestyre sparing, liv og pensjon (BSLP) 16.06.2003.
- Revidert pkt.4 ble vedtatt av BSLP 16.06.2006 og BRS 07.09.2006

### **1. Formål**

Formålet med bransjenormen er å oppnå en høyere grad av etterlevelse av forsikringsskadenemndas avgjørelser slik at klageordningen kan opprettholdes som en velfungerende og respektert ordning.

### **2. Standardens anvendelsesområde**

Standarden anbefales benyttet i saker som bringes inn for Forsikringsklagekontoret og nemndene.

### **3. Behandlings- og beslutningsrutiner i forsikringsselskapene**

Normen legger opp til grundige og likeartede behandlings- og beslutningsrutiner i forsikringsselskapene når det gjelder saker som fremlegges for FKK og nemndene.

**A.** Når en sak klages inn for FKK skal saksbehandleren i selskapet konsultere sin nærmeste overordnede for en ny vurdering av saken.

**B.** Bringes saken inn for en nemnd, skal saken gjennomgås av skadesjef/skadedirektør eller tilsvarende nivå. Ved denne vurderingen bør det også innhentes nødvendig juridisk, medisinsk eller annen kompetanse.

**C.** Vurderingen av om en avgjørelse fra en av nemndene skal etterleves eller ikke skal tas på høyt nivå i selskapet. Det vil konkret si adm.dir/daglig leder eller den han gir fullmakt.

**D.** De rutiner som her er nedfelt, gjelder også de tilfeller hvor skadeoppgjøret er satt ut til oppgjørsfirma og/eller advokat.

**E.** Dersom selskapet mener at en sak må avvises, for eksempel av bevismessige grunner, og ikke behandles av nemnda, skal det gi en grundig begrunnelse. Nemnda får da et godt grunnlag for en eksplisitt vurdering av en eventuell avvisning.

**F.** Selskapet skal gi en grundig begrunnelse til FKK dersom det velger å ikke følge nemndsavgjørelsen.

#### **4. Dekning av saksomkostninger i rettsapparatet**

Det enkelte selskap forplikter seg til å dekke klagers saksomkostninger i første rettsinstans dersom selskapet ikke følger nemndsavgjørelsen.

For saker/spørsmål av prinsipiell karakter forplikter selskapet seg i tillegg til å dekke klagers saksomkostninger for høyere rettsinstanser dersom det er selskapet som har anket saken inn for disse.

#### **5. Praktisering av bransjenormen**

Det enkelte medlemsselskap i FNH som vil følge standarden bes om å meddele dette skriftlig til FNH. Selskap som ikke lenger ønsker å følge standarden, meddeler også dette skriftlig til FNH.

#### **6. Ikrafttredelse**

Bransjenormen trer i kraft fra 01.07. 2003. Revidert bransjenorm med nytt pkt. 4 trer i kraft 1. november 2006.

Det tas sikte på å etablere månedlig rapportering på graden av etterlevelse av nemndenes avgjørelser for å kunne dokumentere hvordan disse tiltakene følges opp og hvordan det forhåpentligvis gir utslag på økt etterlevelse.