



FORBRUKERRÅDET

Finansnæringsens Hovedorganisasjon  
Pb. 2473 Solli  
0202 Oslo

Att: \_Avdelingsdirektør Øyvind Flatner

Saksbehandler:  
Terje Sørensen

Vår dato:

Vår referanse:

Deres dato:

Deres referanse:

## ETTERLEVELSE AV AVGJØRELSER FRA KLAGENEMNDENE VED FORSIKRINGSKLAGEKONTORET – BRANSJENORM

### 1. Innledning

FNHs krafttak for å bedre etterlevelsen av avgjørelser fra klagenemndene ved Forsikringsklagekontoret (FKK), ble iverksatt fra 01.07.2003 ved at bransjenormen trådte i kraft på det tidspunkt. I den tiden normen har virket har den helt klart hatt betydning for etterlevelsesprosenten. Antallet saker som ikke etterleves er redusert fra i overkant av 30 % til i underkant av 20 % for medlemmer i FNH. For ikke-medlemmer var det i 2005 hele 53,2 % som ikke ble fulgt opp. Totalt sett lå nivået på vedtak som ikke ble etterlevd på 25,7 %.

Det sier seg selv at Forbrukerrådet ikke kan akseptere at hvert 4 vedtak som gjøres i en av klagenemndene ikke følges opp av det selskapet som avgjørelsen gjelder. Selv om FNHs inngripen har medført en klar bedring, er situasjonen langt fra tilfredsstillende. Forbrukerrådet vil derfor be om et møte med FNH for å drøfte hvorledes situasjonen kan bedres radikalt både når det gjelder medlemmer og ikke-medlemmer.

### 2. Endringsforslag

For de selskaper som er medlem av FNH vil Forbrukerrådet foreslå en endring av bransjenormens pkt. 4, slik at et selskap som velger å ikke følge en avgjørelse får en klar plikt til å bringe saken inn for tingretten uten kostnad for forbrukeren. Videre at dersom det er selskapet som bringer sakene videre i rettsapparatet, så dekkes også disse kostnadene for forbrukeren. Sett fra Forbrukerrådets ståsted kan en ikke-aksept kun aksepteres dersom angjeldende selskap er villig til å følge opp forannevnte regler.

Det er uakseptabelt at en forbruker som har brukt tid og krefter på å argumentere med et selskap og så bringer saken inn for FKK, blir møtt med en kald skulder når avgjørelsen i nemnda ikke passer selskapet. Forbrukeren kan ha brukt flere år på den prosessen, og sitter igjen med et positivt vedtak som ikke blir fulgt opp. Det er de færreste forbrukere som har økonomisk evne og vilje til å risikere de fulle kostnadene med et saksanlegg. Dersom FNH ikke har muligheten til å binde eksisterende medlemmer til en slik ordning, vil Forbrukerrådet ta spørsmålet opp med hvert enkelt av de store

UTGIVER AV:



Forbrukerrådet  
The Consumer Council  
of Norway

Postadresse:  
P.b. 4594 Nydalen  
NO-0404 Oslo

Besøksadresse:  
Rolf Wickstrøms vei 15  
0486 Oslo

Org. nr.:  
NO 871 035 382 MVA

post@forbrukerradet.no  
forbrukerportalen.no

Publikumstelefon:  
815 58 200  
Sekretariatet,  
tlf.: 23 40 05 00

forsikringsselskapene.

### 3. Offentliggjøring

For de som deltar i klageordningen uten å være medlem av FNH, vil Forbrukerrådet måtte velge en noe annen strategi. Dels vil vi gå inn i forhandlinger med de som "misbruker" klageordningen i størst grad, dels vil vi offentliggjøre navnene på de selskaper som ikke vil følge vedtakene i nemndene. Offentliggjøringen vil skje på vår egen forbrukerportal. Det er grunn til å understreke at offentliggjøring også vil ramme medlemmer av FNH dersom vedtak ikke følges. Vår forbrukerportal besøkes av i overkant av 130.000,- unike brukere hver måned.

På bakgrunn av at FNH synes å legge betydelig vekt på sine omdømmerelasjoner, burde et samarbeid om å få fjernet uvesenet med ikke-aksepterte vedtak i klagenemndene under Forsikringsklagekontoret være en prioritert oppgave.

Vi avventer Deres forslag til møtetidspunkt.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

UTGIVER AV:



[forbrukerportalen.no](http://forbrukerportalen.no)



FORBRUKERRÅDET