

Bransjenorm – Etterlevelse av avgjørelser fra forsikringsklagenemndene ved Forsikringsklagekontoret (Finansklagenemnda fra 1.7.2010)

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 (FinKN).

- 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
- Ny tekst med revisjoner særlig i pkt 3F og 4 ble vedtatt av BRS 20.05.2010 og BLP 11.06.2010

1. Formål

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

2. Standardens anvendelsesområde

Standarden anbefales benyttet i saker som bringes inn for Finansklagekontoret og forsikringsklagenemndene.

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 FinKN og nemndene.

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

B. Bringes saken inn for en nemnd, skal saken gjennomgå 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 avvising.

F. Selskapet skal gi en grundig begrunnelse til FinKN dersom det velger å ikke følge nemndsavgjørelsen. Begrunnelsen skal minimum inneholde følgende:

- Angivelse av hvilken del av nemndas begrunnelse selskapet er uenig i
- Konkret redegjørelse for hvorfor selskapet mener nemndas begrunnelse er uriktig

Om mulig skal det vises til regler, litteratur, dommer, nemndsavgjørelser el. som støtter selskapets syn.

Hvis selskapet velger å ikke følge nemndas avgjørelse fordi saken anses å reise et prinsipielt spørsmål, skal dette fremgå av selskapets begrunnelse. Det skal i tilfelle angis hva det prinsipielle spørsmålet består i.

4. Dekning av saksomkostninger i rettsapparatet

Dersom et selskap ikke følger nemndsavgjørelsen, forplikter det seg til å dekke klagers rimelige og nødvendige omkostninger ved etterfølgende domstolsbehandling av det rettslige temaet som har vært gjenstand for behandling i nemnda. Dette gjelder for første rettsinstans. Innenfor samme ramme dekker selskapet også klagers saksomkostninger for høyere rettsinstanser dersom selskapet er ankende part.

Saksomkostninger dekkes i henhold til tvistelovens regler, herunder de særlige regler om småkravsprosess.

I tillegg til det som fremkommer ovenfor gjelder følgende:

- Ved uenighet om omfanget av saksomkostningene kan selskapet kreve at klager ber retten fastsette prosessfullmektigens godtgjøring, jf. tvisteloven § 3-8. Hvis klager motsetter seg dette er selskapet ikke forpliktet til å dekke klagers saksomkostninger.
- Selskapets forpliktelse er ikke betinget av at klager benytter eventuelle rettshjelpforsikringer.
- Innenfor rammen av første og andre avsnitt kan klager ikke pålegges å dekke selskapets saksomkostninger.

5. Praktisering av bransjenormen

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

6. Ikrafttredelse

Bransjenormen trer i kraft fra 01.07. 2003. Revidert bransjenorm med nytt pkt. 4 trer i kraft 1. november 2006. Revidert bransjenorm (med nytt punkt 3F og 4) trer i kraft 1. juli 2010.