



# FORBRUKEROMBUDET

Finansdepartement  
postmottak@fin.dep.no

Deres ref.  
10/2739 ReE

Vår ref.  
**Sak nr: 13/287-2**  
Saksbehandler: Miriam Karlsen  
Dir.tlf: 45 49 00 29

Dato:  
03.04.2013

## Forbrukerombudets høringsuttalelse til arbeidsgrupperapport om forsikringsskjønn

Jeg viser til departementets høringsbrev av 31. januar 2013, hvor det bes om merknader til en arbeidsgrupperapport om forsikringsskjønn.

Forbrukerombudet har ikke mottatt henvendelser fra forbrukere vedrørende skjønnsordningen, og vi har heller ikke vurdert om forsikringsselskapenes avtalevilkår og praksis er i strid med markedsføringsloven § 22 om urimelige avtalevilkår. Min erfaring med forsikringsselskapenes praksis på dette området er derfor relativt begrenset.

Gjennom mitt tilsynsarbeid er jeg imidlertid opptatt av at standard avtalevilkår som benyttes i forbrukerforhold er rimelige og balanserte. Jeg er derfor positiv til at det fra lovgivers side er ønskelig å se nærmere på hvordan man kan bedre forbrukerens posisjon i forsikringssaker der det benyttes skjønn.

I 2010 ble jeg bedt om å komme med innspill på skjønnsordningen til Finanstilsynet i forbindelse med at de hadde fått i oppdrag å vurdere ordningen med forsikringsskjønn. Jeg viste den gang til at jeg ikke var kjent med bakgrunnen for at deler av skjønnet er hemmelig, men at åpenhet, innsyn og etterprøving er prinsipper som har sterk forankring i dagens samfunn. Jeg ga videre uttrykk for at det burde foreligge særlig tungtveiende grunner for å opprettholde dagens ordning med hemmelig skjønn.

Arbeidsgruppen har i sin rapport vist til at hemmeligholdet av de underliggende kalkylene er det som skiller skjønnsinstituttet fra alminnelig takst. Det er også pekt på at åpenhet om detaljkalkylene vil kunne medføre et økt konfliktnivå mellom partene, for eksempel fordi en eller begge parter er uenig i enkelte av detaljene. Arbeidsgruppen viser til at dette vil undergrave noe av hensikten med skjønnsinstituttet.

Arbeidsgruppen argumenterer etter mitt syn overbevisende for at det foreligger et reelt behov for å videreføre ordningen med skjønnsinterne vurderinger som ikke er åpne for innsyn fra partene. For at en slik ordning skal fungere er den imidlertid avhengig av tillit fra begge parter, og det er derfor viktig med tiltak for å bedre balansen i avtaleforholdet mellom forsikringsselskapene og deres kunder. Forbrukerne må få god informasjon både om eksistensen av skjønnsinstituttet, og hvordan dette fungerer i praksis. Videre er det også viktig at partene har tillitt til at skjønnsmennene er kompetente og uavhengige.

Arbeidsgruppens forslag til tiltak for å bedre forbrukerens stilling i avtaleforholdet fremstår etter min mening fornuftig, og jeg har ingen innvendinger mot de konkrete forslagene i

rapporten. Jeg ønsker imidlertid å knytte noen kommentarer til selve gjennomføringen av tiltakene.

Det fremkommer av rapporten at arbeidsgruppen er delt i synet på hvor stor del av tiltakene som bør forskriftsfestes, og hva som bør nedfelles som veiledende normer i bransjen. Gruppens flertall har pekt på at skjønn vil være et mer dynamisk og fleksibelt institutt hvis det foreligger avtalefrihet partene imellom. Etter min mening er det imidlertid viktig å nedfelle noen grunnleggende prinsipper i forskrift for å sikre at forbrukernes posisjon i avtaleforholdet styrkes.

På bakgrunn av ovennevnte støtter jeg arbeidsgruppens forslag til nytt kapittel 4a om opplysningsplikt i forsikringsskjønn, i den eksisterende forskrift om forsikringsselskapenes opplysningsplikt. Videre vil jeg gi min støtte til mindretallets forslag om en egen forskrift om forsikringsskjønn som regulerer krav til habilitet hos skjønnsmennene, fristen for å oppnevne skjønnsmann og regler for tilsidesetting av skjønn.

Når det gjelder de øvrige tiltakene som standardvilkår, utformingen av informasjon, veiledende oppdragsavtale, standard skjønnssettingsprotokoll osv., fremstår det fornuftig å forsøke å regulere dette med en bransjenorm. Det er imidlertid viktig at bransjen stiller seg bak et slikt arbeid og forplikter seg til å forholde seg lojal til normen dersom den skal fungere optimalt. Hvis lovgiver velger å følge arbeidsgruppens forslag til veiledende normer, bør det etter min mening gjennomføres en evaluering av ordningen etter en viss tid, for å forsikre seg om at bransjen følger opp normen og at ordningen fungerer etter sin hensikt.

Avslutningsvis bemerkes at forslaget om å opprette et register over kompetente skjønnsmenn fremstår fornuftig, da det vil gjøre det enklere for forsikringsselskapets kunder å komme i kontakt med personer som er kvalifisert som skjønnsmenn.

Med vennlig hilsen



Gry Nergård  
forbrukerombud