



INSPIRATIONSPUNKTER

1. september 2010

/MFT-FT

Åbent samråd i BOU alm. del den 6. september 2010 – samrådsspørgsmål BP af 23. august 2010 stillet af Julie Skovsby (S) om ejerskifte- og retshjælpsforsikring i det samme selskab

Spørgsmål BP:

Med udgangspunkt i artiklen "Familie får mager juleaften i kulden" bragt i Fyens Stiftstidende den 23. december 2009 bedes ministeren redegøre for, hvilke initiativer ministeren vil tage for at sikre huskøberes retssikkerhed i sager, hvor huskøber har tegnet ejerskifteforsikring og retshjælpsforsikring i det samme forsikringselskab?

Indledning

Tak for ordet og invitationen til at komme i dag og besvare spørgsmålet om forbrugeres retshjælpsforsikring.

Indledningsvis vil jeg gerne understrege, at det er helt almindeligt, at forbrugerne har tegnet en eller flere forsikringer i samme selskab, som de har tegnet deres retshjælpsforsikring med. Retshjælpsforsikringen kan således være en integreret del af én samlet forsikringspakke, og det kan af flere grunde være ganske fornuftigt. Det er op til forbrugerne selv, at vælge den for dem mest optimale forsikringsordning.

Jeg vil også understrege, at det heldigvis er sjældent, at man som forsikringstager har brug for sin retshjælpsforsikring til at

kunne sagsøge det samme forsikringsselskab, hvor forsikringen er tegnet.

Langt de fleste tvister, der bliver søgt retshjælpsdækning til, er mod andre forbrugere eller virksomheder. Og selv der, hvor tvisten er rettet mod forsikringstagerens eget forsikringsselskab pga. manglende forsikringsdækning, bliver disse sager løst ved, at kunden klager til Ankenævnet for Forsikring, uden at der efterfølgende er behov for at sagsøge forsikringsselskabet ved domstolene.

Den latente interessekonflikt, der lå i den konkrete sag, som dette samråd omhandler, dukker derfor sjældent op.

Den konkrete sag

Som den konkrete sag er beskrevet i artiklen "Familie får mager juleaften i kulden", synes jeg, det er en meget ærgerlig og beklagelig proces, familien har oplevet med sit forsikringsselskab.

Ifølge artiklen havde familien søgt deres forsikringsselskab om retshjælpsdækning til at føre en sag om ejerskifteforsikring mod forsikringsselskabet.

Familiens klage over selskabets afslag på dækning efter ejerskifteforsikringen var nemlig blevet afvist af Ankenævnet for Forsikring, fordi ankenævnet på grund af modstridende beviser ikke fandt den egnet til behandling i nævnet. Ankenævnet hen-

viste i stedet sagen til domstolsbehandling. Derfor fik familien nu brug for retshjælpsforsikringen.

Der gik imidlertid ca. 2 måneder, før familien fik et positivt svar på ansøgningen om retshjælpsdækning fra forsikringsselskabet. Jeg synes, det virker som en meget lang sagsbehandlingstid i en allerede verserende sag.

Forsikringsselskabets informationschef har da også efterfølgende beklaget den lange sagsbehandlingstid og oplyst, at den skyldtes bemandingsproblemer, som der nu er rettet op på.

Jeg synes, at det er en ganske beklagelig situation, familien har oplevet. Men jeg finder det samtidig tilfredsstillende, at den konkrete sag er endt med, at forsikringsselskabet har erkendt sin fejl, og at den konkrete sag – efter de foreliggende oplysninger – derfor er løst.

Som nævnt er det heldigvis sjældent, at en situation, som dette samråd omhandler, dukker op. Men jeg kan naturligvis ikke udelukke, at der kan forekomme en lignende sag. Derfor vil jeg gerne redegøre for de regler, der imødekommer sådanne situationer.

Regulering

Forsikringsselskabers adfærd over for deres kunder er reguleret i lov om finansiel virksomhed. Loven indeholder regler om, at finansielle virksomheder drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområ-

det, og virksomhederne skal behandle deres kunder redeligt og loyalt – det vi også kalder regler om god skik.

At handle redeligt og loyalt betyder blandt andet, at et forsikringsselskab skal behandle alle sine forsikringstagere lige.

Derfor skal en kunde, som ønsker at benytte sin retshjælpsforsikring, behandles på samme måde - uanset om kunden ønsker at anlægge sag mod en person, en virksomhed, et andet forsikringsselskab eller mod forsikringsselskabet selv.

Et forsikringsselskab skal således behandle alle ansøgninger om retshjælpsdækning på samme måde. Selskabet må ikke være mere restriktiv i vurderingen af de ansøgninger, hvor kunden vil sagsøge selskabet selv, ligesom selskabet naturligvis skal behandle alle ansøgninger inden for samme rimelige tid.

Tilsyn

Det er Finanstilsynet, der fører tilsyn med, at forsikringsselskaberne overholder reglerne om god skik.

Tilsynet består i, at Finanstilsynet foretager en vurdering af selskabets generelle adfærd og griber ind, hvis den udviste adfærd er i strid med reglerne. Det kan fx være tilfældet, hvor virksomheden forskelsbehandler kunder uden en saglig begrundelse, ikke giver rimelige varsler eller opsiger aftaler på usagligt grundlag.

Finanstilsynet kan indlede en sag på baggrund af en klage fra privatpersoner, virksomheder eller andre fx. advokater, men

tilsynet kan også tage sager op af egen drift – fx. hvis en problemstilling bliver rejst i pressen, eller tilsynet på anden måde bliver opmærksom på den.

Finanstilsynet går også på god skik inspektioner i de finansielle virksomheder.

På en sådan inspektion undersøger tilsynet blandt andet, om virksomheden har forretningsgange for, hvordan den skal behandle sine kunder, så den lever op til god skik reglerne. Finanstilsynet udvælger også særlige temaer, som bliver drøftet på inspektionerne. Eksempelvis har Finanstilsynet undersøgt skadesforsikringssekskabers information om hvilke dokumentationskrav, selskabet stiller i forbindelse med en skade og selskabernes efterforskning af forsikringssvindel.

Hvis Finanstilsynet konstaterer, at en virksomhed ikke overholder reglerne, kan Finanstilsynet påbyde virksomheden at rette op på de forhold, der strider imod reglerne.

F.eks. kan Finanstilsynet påbyde et forsikringssekskab at udarbejde og implementere en forretningsgang, der skal sikre, at virksomheden behandler alle kunder, der søger retshjælpsdækning, ens.

Hvis selskabet ikke efterkommer et påbud, kan det straffes med bøde.

Finanstilsynet foretager årligt ca. 20 god skik inspektioner blandt alle former for finansielle virksomheder.

I 2009 foretog tilsynet 4 god skik inspektioner i skadeforsikringselskaber, og i år har tilsynet gennemført 2 inspektioner.

På disse inspektioner har tilsynet blandt andet undersøgt forsikringselskabernes håndtering af klager, ligesom tilsynet generelt har haft fokus på eventuelle problemer med retshjælpsforsikringen.

Finanstilsynet har oplyst, at tilsynet på ingen af de gennemførte inspektioner har haft anledning til at udstede påbud eller komme med andre tilsynsreaktioner på grund af forkert eller manglende håndtering af interessekonflikter.

Der er fuld åbenhed om tilsynet med god skik, så interesserede kan få aktindsigt i Finanstilsynets god skik sager og inspektionsrapporter. Finanstilsynet er også forpligtet til af egen drift at offentliggøre afgørelser af almen interesse.

Retshjælpsdækning

Jeg vil også kort redegøre for, hvornår en kunde kan få retshjælpsdækning.

Det følger af de almindelige betingelser for retshjælpsforsikringer, at sager, der kan behandles ved godkendte ankenævn, ikke kan få retshjælpsdækning.

Det vil sige, at en tvist skal behandles i et ankenævn, inden man kan få dækket sine udgifter til en retssag. Hvis ankenævnet henviser sagen til domstolsbehandling, vil kunden få brug

for sin retshjælpsforsikring, og som altovervejende hovedregel også få dækket sine udgifter via denne forsikring.

Og det var netop tilfældet i den konkrete sag, hvor ankenævnet henviste sagen til domstolsbehandling, fordi sagen af bevismæssige grunde ikke kan behandles af ankenævnet,

Ankenævnet for Forsikring har oplyst, at det er erfaringen, at retshjælpsdækning ydes problemfrit i sådanne situationer. Ankenævnet har ikke haft sager og er heller ikke i øvrigt bekendt med, at forsikringstagere har haft problemer med at få adgang til at bruge deres retshjælpsforsikring i sager mod deres eget forsikringsselskab.

Finanstilsynet har samtidig oplyst mig om, at tilsynet ikke har modtaget nogen klager fra kunder, der har haft problemer med at få retshjælpsdækning i sager mod det forsikringsselskab, hvor de har deres retshjælpsforsikring. Heller ikke fra familien, der er omtalt i artiklen.

Finanstilsynet har derfor ikke kendt til den konkrete sag, før dette samrådsspørgsmål blev stillet af udvalget.

Afslutning

Det er på den baggrund min opfattelse, at det generelt fungerer uproblematisk at have sin retshjælpsforsikring og andre forsikringer i ét og samme selskab.

Hvis der er kunder, som mener, at de ikke har fået korrekt behandling af deres forsikringsselskab, har de mulighed for at

henvende sig til Finanstilsynet, der så kan undersøge, om selskabet lever op til kravet om god skik. Jeg kan kun tilskynde til, at denne mulighed benyttes, så der kan blive grebet ind, hvis der foregår noget, der ikke er i overensstemmelse med god skik reglerne.

En kunde kan også gå til Ankenævnet for Forsikring og klage over et afslag på retshjælpsdækning.

Jeg mener derfor samlet set, at der allerede i dag findes regler, som sikrer kunder, der både har ejerskifteforsikring og retshjælpsforsikring i samme selskab, en fair og korrekt behandling – og dermed deres retssikkerhed.

Oplysningerne fra Finanstilsynet og Ankenævnet for Forsikring tyder også på, at disse regler bliver fulgt, og at den situation, som dette samråd omhandler, heldigvis er ganske sjælden.

Finanstilsynet har desuden forsikret mig om, at tilsynet generelt har fokus på problemstillingen, bl.a. i forbindelse med deres inspektioner i skadesforsikringsselskaber.

Jeg er også tilfreds med, at forsikringsselskabet i den konkrete sag har beklaget sin fejl, og at den konkrete sag er løst.

Afslutningsvist vil jeg gerne igen understrege, at det er helt almindeligt at samle sine forsikringer, herunder retshjælpsforsikringer, i ét forsikringsselskab. Det kan der være en række fornuftige grunde til, fx økonomiske fordele.

Jeg mener derfor, at forbrugerne fortsat skal have mulighed for at vælge dén forsikringspakke, de finder mest optimal for dem.

På den baggrund mener jeg ikke, at der behov for yderligere tiltag.