

1.3.7 RETNINGSLINJER VED FORNYELSE OG OPPSIGELSE AV FORSIKRING MV.

Formålet med disse retningslinjene er å sørge for at flytting og oppsigelser av forsikringsavtaler skjer på en ryddig og kundevennlig måte samt unngå at kunden kan bli stående uten forsikringsdekning.

Retningslinjene har fungert siden 1992 og har blitt revidert i 2006 og igjen i 2007 av en arbeidsgruppe nedsatt av Bransjestyre Risiko og skade (BRS). Endringene i januar 2006 skyldes i hovedsak at kunden fra samme tidspunkt fikk rett til å flytte sin(e) forsikring(er) i forsikringsperioden. Retningslinjene er godkjent av BRS senest 4. mai 2007.

Retningslinjene skal gjelde for skadeforsikring som definert etter forsikringsavtalelovens (FAL) del A. Det betyr at de også skal gjelde for syke- og ulykkesforsikringer, ref. FAL § 12-3. Retningslinjene skal dessuten gjelde overfor alle forsikringstakere som etter FAL § 1-3 kan påberope seg lovens tvingende karakter. Dog skal de ikke gjelde for kollektive forsikringer (jfr. FAL § 1-2 d) og næringsvirksomhet som nevnt i FAL § 1-3 a – e.

Dersom forsikringsselskapet ved oppsigelse eller flytting signerer på vegne av forsikringstaker vises det til en egen avtale i Finans Norge-regi som regulerer dette, (Avtale om bruk av fullmakt ved oppsigelse/flytting av forsikring).

Retningslinjene består av følgende fire «kjøreregler»:

1. Forsikringstaker har rett til å varsle sin oppsigelse helt fram til årsforfall (jfr. § 3-4). Er varsel fra selskapet sendt senere enn 1 måned før årsforfall blir oppsigelsesfristen og betalingsfristen forskjøvet tilsvarende ut i den nye perioden.
2. Ved flytting, når overtakende selskap håndterer flyttingen/oppsigelsen, må dette selskapet på vegne av kunden sørge for å sette en dato på flyttemeldingen som gir avgivende selskap minst en måneds frist frem til avgivelse av forsikringsavtalen, jfr. § 3-6, 2.ledd.
3. Dersom det overtakende selskap påtar seg å videresende kundens oppsigelse - uansett når den måtte foreligge - til avgivende selskap, skal dette gjøres uten grunnnet opphold.
4. Kunden har i henhold til angrerettsloven rett til å angre kjøpet av en forsikring. Bruk av angreretten kan imidlertid medføre at kunden står uten forsikringsdekning, dersom kunden selv ikke inngår ny avtale. Angrerettsreglene er både mer komplisert og innebærer en større risiko for kunden enn tilfellet er med flyttereglene. Et selskap som ønsker å overta kundens forsikringer bør derfor unngå å oppfordre kunden til å bryte en inngått avtale ved å henvise til angreretten, men heller oppfordre kunden til å benytte flytteretten.

Utdyping av og kommentarer til de fire «kjøreregler».

De fire foreslåtte «kjøreregler» baserer seg på det rettslige rammeverket rundt inngåelse eller oppsigelse av forsikringsavtaler.

Dette rammeverket består av forsikringsavtalelovens regler per 1.januar 2006, informasjonsplikt og alminnelige avtalerettslige regler, særlig om ugyldige viljeserklæringer i kapittel 3 i avtaleloven av 31.mai 1918 og angrerettsloven av 21.desember 2000.

Begrepet årsforfall er det samme som hovedforfall.

Ad. Pkt. 1

FAL § 3-4 gir forsikringstakeren rett til å si opp forsikringsavtalen helt fram til årsforfall. Før 1. januar 2006 var fristen knyttet opp til tidspunktet selskapet sendte ut ordinært premievarsel for den nye perioden.

Loven bygger på at oppsigelsesfristen ved årsforfall faller sammen med den ordinære betalingsfrist, dvs. at de skal følge hverandre.

Iht. § 3-3 skal selskapet sendte ut varsel om fornyelse «senest en måned før forsikringens utløp». Dersom fornyelse - og premievarselet sendes ut kortere enn 1 måned før dette, ligger det i lovens system at oppsigelsesfristen (og betalingsfristen) forskyves tilsvarende ut i den nye perioden. Dvs., sendes varselet 2 uker før årsforfall har kunden fortsatt en måned på seg, altså to uker etter årsforfall til å si opp avtalen.

Ad Pkt. 2

I praksis vil det ved flytting (og oppsigelse) normalt være overtakende selskap som håndterer flyttingen/oppsigelsen gjerne ved bruk av skjemaer. Iht. § 3-6, 2. ledd skal «forsikringstaker» varsle avgivende selskap med minst en måned. For å oppfylle dette kravet må overtakende på vegne av kunden, gjennom skjemaet/meldingen eller på andre måter, sørge for at avgivende selskap blir kjent med overtakelsesdatoen, og at datoen settes slik at den faller innenfor lovens krav om minst én måned.

Det er mottakende selskap som har ansvaret for å sørge for tilstrekkelig rådgiving og behovsavdekning hos kunden ift. dennes behov (jfr. § 2-1). Avgivende selskap er uten ansvar etter at kunden har flyttet. Utgangspunktet ved «flytting» er at dette er en oppsigelse hvor ny tegning skal være en tilnærmet tilsvarende eller bedre forsikring i annet selskap. Her må selskapene utøve et skjønn hvor kundens behov står i sentrum.

Ad. Pkt. 3

Det er viktig å være oppmerksom på at det er kunden som innen rammen av FAL sier opp et forsikringsforhold og tegner et nytt. Overtakende selskap har en klar plikt til uten ugrunnet opphold å formidle kundens oppsigelse til avgivende selskap og ellers ikke legge hindringer i veien for prosessen.

Punktet er en videreføring av tidligere praksis og skal også gjelde for flytting.

Ad pkt. 4

Angrefristloven ga f.o.m. 1.oktober 2005 en forsikringstaker rett til å angre på kjøpet av en forsikring når denne er kjøpt ved fjernsalg (telefon, internett, e-post mv.) eller utenfor fast utsalgssted (dørsalg/messesalg). Utgangspunktet for å angre er 14 dager etter at kunden har mottatt forsikringsavtalen på et varig medium.

Det er kundens valg om han vil benytte angreretten og/eller flytteretten. Selskapene bør opplyse om hva kundene må være oppmerksom på ved kundenes eget valg mellom de to rettighetene, ikke minst for å hindre at kunden skal falle mellom «to stoler» og stå igjen uforsikret. Forsikringsavtalen vil opphøre ved bruk av angreretten og det er kundens valg hvilket selskap han ønsker å fornye sin forsikring hos.

Det kan ut ifra følgende grunner være mer hensiktsmessig og praktisk enklere at kunden benytter seg av flytteretten framfor angreretten;

- Bruk av angreretten kan medføre at kunden blir stående uten forsikringsdekning.
- FAL er en spesial lov beregnet kun på forsikringsforholdet, noe angrerettsreglene bærer preg av at de ikke er.
- Det vil lettere oppstå uklare situasjoner ved bruk av angreretten fordi fristen for å angre vil kunne variere mye idet den er knyttet til mottakelse av forsikringsavtalen.
- Alle forsikringstakere som er beskyttet av FAL har flytterett, mens angreretten kun gjelder ved fjernsalg og dørsalg.

Retningslinjene har som formål å forhindre konflikter mellom selskapene, men kan ikke benyttes som et rettslig bindende dokument.