

ADVOKATFIRMA MNA  
**KOGSTAD LUNDE**  
— & Co. —



*Totalleverandør av juridiske tjenester innen forsikring og erstatning*

[www.klco.no](http://www.klco.no)

**Språk og juss – enkel språkdrakt eller et presist juridisk innhold?**

Forsikringsforeningen 15.09.15

Advokat Terje Marthinsen

# Så enkelt kan det gjøres:

- Snill Forsikring AS sine generelle (og eneste) vilkår:
- «Forsikringen dekker alt du mener den skal dekke, og Snill Forsikring utbetaler det du krever uten å stille noen spørsmål»
- Enkelt, juridisk uproblematisk og svært kundevennlig.
- Men: Ekstremt dyrt, og neppe «forsikring»

# Hva er forsikring?

- Forsikring handler om å overføre risiko fra enkeltindividet til forsikringskollektivet.
- Forutsetter forutsigbarhet om det uvisse
  - begge parter skal vite hvilken risiko som overføres, og da må risikoen være definert
  - Rettigheter og plikter må være definert i avtalen
  - Jussen skal sikre denne forutsigbarheten

~~Mr [Name]~~ Customer Relations Adviser  
~~Greater~~ Anglia Rail Services  
Contact Centre  
Norwich Station  
Station Approach  
NR1 1EF

Dear Mr ~~[Name]~~

Thank you for your letter dated 12th of April, explaining that you are 'unable' to refund my ticket for my train that was cancelled in January, due to the fact that I did not apply within 28 days of the incident.

I have enclosed your letter and you will notice that I have taken the liberty of rolling it up very tightly which should make it easier for you to stick it up your arse.

Customer Relations Adviser  
Greater Anglia  
Yours sincerely,

# Juss contra kundevennlighet?

- «*Du synes kanskje dette virker enkelt, men bare vent til jeg er ferdig med å forklare deg det!*»
- Min påstand: Den gode juss er formulert så enkelt og forståelig som mulig

# Målet

- Skape et produkt som
  - kundene ønsker å kjøpe
  - er klart definert
  - holder hva det lover
  - ikke genererer konflikter – følelsesmessige eller juridiske
  - gir overskudd for forsikringsselskapet

# Min påstand:

- Forsikringsvilkår blir formulert dårlig dersom det er for dårlig samarbeid på tvers i organisasjonen.
- Gode og enkelt formulerte vilkår som fungerer i markedet forutsetter et samarbeid mellom en dyktig og erfaren saksbehandler, en spesialist på FAL og en selger.
- Hvorfor?

# Spesialistenes styrke og svakhet:

- Spesialisten på FAL ønsker å gjøre vilkårene omfattende og presise – med hovedregler og unntak, men mangler ofte den praktiske erfaringen med volumskadene - hva er et teoretisk problem og hva er et tilbakevendende praktisk problem?
- Den flinke selgeren vil ha vilkårene mest mulig salgbare og enkle – men mangler ofte blikket på bunnlinjen + konsekvenshensyn.
- Den erfarne saksbehandleren vet hvor problemene oppstår i praksis – og hvorfor de oppstår. Har en oppøvd pragmatisme, men er vanligvis ikke så godt kjent i FAL sine irrganger.



# Hva skjer når det ikke samarbeides?

- Der FAL-spesialisten velger:
- «Liten skrift»-problemet
- Høyere fokus på uttømmende regulering enn kundevennlighet
- Produktet blir vanskelig å selge – dårlig bunnlinje

# Hva skjer når det ikke samarbeides?

- Der selgeren velger:
- Hull i dekningen – fokuset er på salg, ikke oppgjør
- Oppstår uklarhet som tolkes i selskapets disfavør
- Skadeutbetalingene blir for høye - dårlig bunnlinje

# Hva skjer når det ikke samarbeides?

- Der saksbehandleren velger:
- Blir lett for sneversynt - opphengt i konkrete skadetilfeller
- Finner løsninger som fungerer i oppgjørssituasjonen, men
- glemmer salgsaspektet og får formelle feil
  - dårligere salg og økte skadeutbetalinger
  - dårlig bunnlinje...

# Hvordan skal man samarbeide?

- Selgeren bringer inn kunnskap om hva som vil «selge» / hva som ikke vil selge – samt hva det er ønskelig å dekke.
- Saksbehandler vet hva som har betydning utmålingsmessig – hva som gir hyppige / store utbetalinger / diskusjoner og hva som spiller mindre rolle.
- FAL-eksperten sørger for at formalitetene er i orden
- Det gir et produkt med godt salg, forutsigbare oppgjør og god bunnlinje

# Et eksempel fra virkeligheten:

- Ulykkesforsikring – problemet ved psykiske skadefølger:
- Opprinnelige vilkår dekket psykisk skade dersom ulykken også hadde medført en fysisk skade som ga varig medisinsk invaliditet. Laget av selger + FAL-eksperten
- Formålet: Dekke alvorlige psykiske skader, men fjerne årsakssammenheng-problemer, tanken var at psykisk skade lettere oppsto ved fysisk skade.
- Konsekvens:
  1. Ikke erstatning ved PTSD – den eneste årsaksdiagnosen vi har
  2. En haug med trøblete årsaksvurderinger der det har oppstått et arr eller en fingerskade

# Et eksempel fra virkeligheten, forts.

- Oppgjørsadvokaten: Formålet nås ikke – problemene i praksis ligger et helt annet sted. Skulle formålet nås måtte man definere annerledes:
- *Psykisk skade dekkes kun i den utstrekning vilkårene i ICD-10 pkt F43,1 (PTSD) er oppfylt.*
- Selger måtte velge mellom
  1. et produkt som ga resultatet han ønsket og
  2. en enkel ordlyd.
- Selgeren valgte det gode produktet

# Farene ved å «glemme» jussen:

- Avtalerett: Uklare vilkår går ut over den som lagde avtalen.
- Rt-1997-1807 (Cigna)
- Gjeldsforsikring. Utbetaling ved minst 50 % «invaliditet». Opplagt meningen å kun dekke medisinsk invaliditet – rimelig fast forsikringspraksis for forståelsen av begrepet.
- Høyesterett påla plikt til utbetaling også ved ervervsmessig uførhet – lot tvil gå ut over selskapet.

# En ulykke kommer sjelden alene....

- Et selvopplevd eksempel på at kundene ikke alltid forstår begrepene på samme måte som oss...



# Oppsummering:

1. Det er viktig og riktig å forenkle språket i vilkårene.
2. Det er viktig og riktig å ha fokus på å forenkle vilkårene.
3. Dersom språket og vilkårene forenkles uten at dette skjer i tett samarbeid med oppgjørsspesialist og FAL-spesialist, tar man en betydelig og unødvendig ekstrarisiko.

ADVOKATFIRMA MNA  
KOGSTAD LUNDE  
— & Co. —



*Totalleverandør av juridiske tjenester innen forsikring og erstatning*

[www.klco.no](http://www.klco.no)