

15.2.4 Veiledningsplikten

Forvaltningsloven

Lovens § 11 inneholder bestemmelser om forvaltningsorganets veiledningsplikt. I § 11 første ledd slås det fast som et generelt prinsipp at forvaltningsmyndigheten innenfor sitt saksområde har en alminnelig veiledningsplikt. Formålet med bestemmelsen er å gi parter og andre interesserte adgang til å ivareta sine interesser i bestemte saker på en best mulig måte. Bestemmelsen omfatter både det å gi svar på spørsmål, og å gi opplysninger av eget tiltak.

Nærmere regler om veiledningsplikten er gitt av Justisdepartementet i forskrift 16. desember 1977. Det går fram av forskriften og av forarbeidene til § 11 at det ikke har vært meningen å pålegge forvaltningen noen plikt til å drive alminnelig opplysningsvirksomhet. Det er bare de som på en eller annen måte kommer i kontakt med vedkommende forvaltningsorgan som har krav på veiledning. Likevel er bestemmelsen så vidt utformet at den i hvert fall i utgangspunktet også angir generell opplysning overfor allmennheten som en oppgave for myndighetene.

Forsikringsavtaleloven

Forsikringsavtaleloven inneholder flere bestemmelser om forsikringsselskaperes plikt til å gi informasjon, men har ikke regler om veiledning.

I forsikringsoppgjør som gjelder yrkesskader etter nå gjeldende regler, vil skadelidte normalt få den informasjon som det er naturlig å gi vedkommende ut fra skadens og sakens omfang. I saker av noe omfang vil skadelidte ofte bli bistått av advokat. Så vidt vites vil et forsikringsselskap vanligvis så langt det er mulig undersøke om skadelidte har rett til oppgjør også etter andre forsikringer i selskapet/konsernet når vedkommende melder et forsikringstilfelle.

Forsikringsavtaleloven kapittel 2 (del A) og kapittel 11 (del B) inneholder ellers krav til selskapene om informasjon om utvalgte sider av forsikringsavtalen ved inngåelse og fornyelse av forsikringsavtaler. Informasjonsplikten gjelder overfor forsikringstakeren; det er den som inngår forsikringsavtalen med selskapet, som her er arbeidsgiveren.

Kapittel 3 (del A) og kapittel 12 (del B) inneholder blant annet krav til selskapene om informasjon om klagemulighetene ved selskapets oppsigelse av forsikringsavtaler. Informasjonsplikten gjelder overfor forsikringstakeren, det vil si arbeidsgiveren som er avtalepart i forsikringsavtalen med selskapet.

Kapittel 4 (del A) og kapittel 13 (del B) inneholder blant annet krav til selskapene om å informere om klagemulighetene ved helt eller delvis avslag i erstatningsoppgjør når begrunnelsen er av de typene som er nevnt i kapittel 4 og 13. Selskapet må uten ugrunnet opphold gi forsikringstaker eller den som ellers skulle ha erstatning (sikrede/den berettigede), beskjed om sitt standpunkt eller varsle om at det er aktuelt å foreta en slik vurdering. Hvis selskapet ikke gir et slikt varsel i tide eller ved underretning om sitt standpunkt ikke orienterer om klageadgangen, kan den som skulle hatt helt eller delvis avslag, likevel bli berettiget til erstatning, jf. §§ 4–14 og 13–13.

I en forbrukerpolitisk handlingsplan i regi av Finansnæringens Hovedorganisasjon (FNH) har forsikringsselskapene tilknyttet FNH påtatt seg å informere om klageadgangen i flere tilfeller enn det som følger av forsikringsavtaleloven §§ 4–14 og 13–13. Informasjon om klageadgangen brukes i praksis generelt ved helt eller delvis avslag, se ellers avsnittet om klager nedenfor.

Utvalgets vurdering og forslag

Forvaltningsloven inneholder regler om forvaltningsorganets generelle veiledningsplikt. Forsikringsavtaleloven har ingen lovregler om veiledningsplikten som knytter seg til oppgjørssituasjonen, men derimot flere bestemmelser om i hvilke situasjoner selskapene plikter å gi informasjon til forsikringstakeren.

De beste grunner taler for at prinsippene om veiledningsplikt i forvaltningsloven § 11 gis anvendelse også i forsikringsoppgjør. En slik regel bør imidlertid begrenses til saker som er under behandling i vedkommende forsikringsselskap. En veiledningsplikt med dette innhold kan i praksis innebære at saksbehandleren for eksempel plikter å undersøke om skadelidte har andre forsikringer i selskapet som kan dekke kravet, herunder at saksbehandleren gir veiledning om blant annet regleverket, aktuelle erstatningsposter eller lignende. Det forhold at selskapet får en lovpålagt plikt til veiledning i forbindelse med et krav, vil bidra til et system der partene har større tillit til avgjørelsene, jf. det som er sagt om mandatet foran. En pliktregel av denne typen vil også være lett å håndtere for saksbehandlerne, og skulle ikke medføre økt arbeidsbelastning av særlig omfang.

Utvalget foreslår å ta prinsippene om veiledningsplikt inn i den nye loven om arbeidsskade- og arbeidsulykkesforsikring. Dette vil gi bedre lovteknikk og effektivisere saksbehandlingen.