

Réttindi og vernd neytenda

Líkt og áður segir fjalla lög um váttryggingarsamninga um réttindi og skyldur bæði viðskiptavina tryggingafélaga og tryggingafélaganna sjálfra. Markmið laganna er ekki síst að tryggja neytendavernd með því að auka gagnsæi og upplýsingagjöf til neytenda áður en þeir taka ákvörðun um að kaupa tryggingu. Reglurnar eiga draga úr líkum á því að fólk kaupi tryggingu sem það þarf ekki eða skilur ekki.

Dreifingaraðilar váttrygginga eru ekki eingöngu váttryggingafélög því hér á landi eru starfandi váttryggingamiðlarar, váttryggingaumboðsmenn og svo aðilar sem selja váttryggingu sem aukaafurð. Sem dæmi um hið síðastnefnda eru raftækjaverslanir sem selja tryggingu með ákveðnum vörum eða flutningafyrirtæki sem selja farmtryggingu samhliða vöruflutningi. Þá eru einnig dæmi um að viðskiptabankar selji tryggingar í samstarfi við ákveðin tryggingafélög. Nánar er fjallað um dreifingaraðila váttrygginga í lögum um dreifingu váttrygginga nr. 62/2019.

Mikil áhersla er lögð á upplýsingagjöf varðandi váttryggingatengdar fjárfestingarararurðir (s.s. sparnaðarlíftryggingar og söfnunarlíftryggingar). Slíkar tryggingar eru ekki algengar á Íslandi. Oft er um að ræða tryggingar sem Íslendingar kaupa af erlendum tryggingafélögum í gegnum íslenska váttryggingamiðlara.

Hér verður farið yfir helstu atriði laganna sem snúa að neytendavernd og gott er að neytendur séu meðvitaðir um. Ekki er um tæmandi talningu að ræða heldur aðeins stiklað á stóru.

Réttur til upplýsinga áður en trygging er keypt

Upplýsingar um trygginguna sjálfa (6. gr. og 140. gr. d.)

- Viðskiptavinur á rétt á skýrum og skiljanlegum upplýsingum um trygginguna áður en hún er keypt.
- Viðskiptavinur á rétt á að vita hvað tryggingin felur í sér, til hvaða þátta hún nær ekki til og hvort hún henti þörfum hans.
- Hvað varðar tryggingar sem tengjast fjárfestingum þá fylgir slíkum tryggingum aukin áhætta. Viðskiptavinur á því rétt á að fá upplýsingar um mögulegar fjárfestingarleiðir, leiðbeiningar um þær og áhættur sem felast í hverri þeirra. Viðskiptavinur á einnig rétt á upplýsingum um kostnað og tengd gjöld vegna sölunnar.

Þarfagreining og ráðgjöf (6. og 140. gr. e.)

- Tilgangur þarfagreiningar er að tryggja að rétt trygging sé keypt.
- Sá sem selur tryggingu á að spyrja kaupandann hvers konar tryggingu hann þurfi og hverju hann sé að leita eftir, þ.e. gera þarfagreiningu.
- Þær tryggingar sem boðnar eru eiga að henta viðskiptavininum og þörfum hans.
- Kaupandi á að fá útskýringar á því af hverju ákveðin trygging henti best fyrir hann.
- Sérstakar reglur gilda um tryggingar sem tengjast fjárfestingum. Þar þarf einnig að meta fjárhagsstöðu, áhættusækni og þekkingu viðskiptavina á fjárfestingum.

Upplýsingar um þann sem selur trygginguna (4 og 5. gr.)

- Viðskiptavinur á að fá upplýsingar um það hver selur trygginguna, hvort það er fulltrúi tryggingafélags eða óháður váttryggingamiðlari.
- Viðskiptavinur á rétt á að vita hvort sá sem selur trygginguna fái greitt frá tryggingafélagi eða frá kaupanda og hvort það kunni að vera hagsmunaárekstur til staðar.
- Viðskiptavinur á líka að fá að vita hvort ráðgjöf sem hann fær sé hlutlaus og byggð á samanburði við fleiri en eitt tryggingafélag.

Staðlað upplýsingaskjal (10. gr.)

- Til staðar á að vera staðlað upplýsingaskjal vegna allra skaðatrygginga (t.d. ökutækjatrygginga, fasteignatrygginga og fjölskyldutrygginga) og tiltekinna persónutrygginga (aðallega sjúkra- og slysatryggingar).
- Skjalið á að vera stutt, skýrt og auðvelt aflestrar og henta því vel fyrir þá sem ekki treysta sér til að lesa skilmálana sjálfa.
- Í skjalinu á m.a. að koma fram samantekt á því hvað tryggingin bætir og hvað ekki, helstu skyldum aðila og skilyrðum fyrir uppsögn.

Form á upplýsingum (7. gr.)

- Viðskiptavinur á rétt á upplýsingum á því formi sem hentar best.
- Hann má velja hvort hann fær upplýsingarnar á rafrænu formi eða á pappír.
- Upplýsingarnar skulu veittar án endurgjalds og áður en tryggingarsamningur er gerður.
- Upplýsingarnar skulu vera á íslensku eða öðru tungumáli sem viðskiptavinur samþykkir.
- Heimilt er að veita upplýsingar á vefsvæði ef viðskiptavinur samþykkir það.

Réttur til upplýsinga þegar tjón verður

Váttryggingafélag skal, samkvæmt 12. gr. b. laga um váttryggingarsamninga, sjá til þess að sá sem verður fyrir tjóni fái fullnægjandi upplýsingar um bótarétt sinn og sundurliðun á því hvernig bætur til hans eru ákveðnar.

Reynt hefur á þetta ákvæði í nokkrum málum fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum:

5/2023: Nefndin taldi að tryggingafélag þyrfti að bera hallann afsönnunarskorti í málinu og að afgreiðslutími félagsins hefði verið of langur. Taldi nefndin að starfsmenn tryggingafélagsins hefðu sýnt af sér gáleysi við afgreiðslu tjónamáls fasteignatryggingar. Þrátt fyrir það var ósannað að M hefði orðið fyrir fjárhagstjóni vegna þessa.

330/2023: Nefndin taldi að starfsmenn tryggingafélags hefðu brotið gegn upplýsingaskyldu sinni. Með hliðsjón af því og öðrum atvikum var bótaréttur M talinn vera til staðar úr ábyrgðartryggingu fasteignatryggingar.

339/2023: Erlent tryggingafélag hafði hafnað bótaskyldu úr sjúkdómatryggingu. Var M sent bréf bæði á ensku og íslensku þar sem enginn rökstuðningur kom fram um það hvers vegna bótaskyldu hefði verið hafnað. Taldi nefndin að tryggingafélagið hefði ekki veitt M upplýsingar um bótarétt sinn með fullnægjandi hætti. Það hafi verið sérstaklega mikilvægt þar sem um var að ræða umfangsmikla váttryggingarskilmála sem töldu um 20 blaðsíður og voru á öðru tungumáli en móðurmáli M. Hafði þetta þó ekki áhrif á rétt M til bóta.

76/2024: Ekki var talið að starfsmenn tryggingafélags hefðu sýnt saknæma vanrækslu við að upplýsa M um bótarétt sinn þó samskiptaörðugleikar hafi verið til staðar.

171/2024: Nefndin taldi að tryggingafélag hefði gefið M væntingar um að frekari bótagreiðslur myndu eiga sér stað umfram tjónamat sem þegar lá fyrir. Tryggingafélagið samþykkti frekari bótagreiðslur við rekstur málsins og staðfesti nefndin þá ákvörðun.

Réttur til upplýsinga við endurnýjun tryggingar

Þegar kemur að endurnýjun trygginga skal tryggingafélag, samkvæmt 12. gr. d. laga um váttryggingarsamninga, upplýsa viðskiptavini um nýja valkosti sem í boði eru eða viðbótarvernd sem það getur veitt og er tilkomin eftir að tryggingin var tekin eða endurnýjuð síðast.

Í úrskurði nefndarinnar reyndi á þetta ákvæði:

58/2024: M hafði keypt húsvagnatryggingu árið 2020 sem tók til foktjóns. Árið 2022 breytti tryggingafélagið skilmálum sínum þannig að tjón vegna foks væri ekki lengur bætt yfir vetrartímann, nema húsvagninn væri geymdur inni. Tjón varð í janúar 2024 þegar hjólhýsi M fauk og skemmdist. Taldi nefndin að tryggingafélagið hefði upplýst M með fullnægjandi hætti um þessa breytingu. Nefndin taldi hins vegar að tryggingafélagið hefði vanrækt upplýsingaskyldu sína við endurnýjun váttryggingar þar sem M hefði ekki verið upplýstur um að í boði væri að kaupa viðbótarvernd sem tæki til foktjóna yfir vetrartímann. Með hliðsjón af atvikum taldi nefndin að félagið gæti ekki borið fyrir sig skilmálabreytinguna og ætti M því rétt á bótum vegna foktjónsins.

Réttur til að segja upp tryggingu með 30 daga fyrirvara

Eitt mikilvægasta atriðið sem snýr að neytendavernd er réttur neytenda til þess að segja upp (flestum) tryggingum með 30 daga fyrirvara hvenær sem er á váttryggingatímabilinu. Tekur uppsögnin gildi um næstu mánaðarmót þar á eftir.

Markmiðið er að auka hreyfanleika viðskiptavina milli tryggingafélaga, auka þannig samkeppni þeirra á milli og stuðla að neytendavernd.

Ágreiningur við váttryggingafélög

Komi upp ágreiningur í samskiptum neytenda við váttryggingafélög má leggja hann fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum en starfssvið hennar er mjög víðtækt.

Ef um er að ræða ágreining um sök og sakarskiptingu í árekstrarmálum er hægt að leggja hann fyrir tjónanefnd váttryggingafélaganna.

Nefndunum er ætlað að leysa úr ágreiningi á skilvirkan og hagkvæman hátt án þess að þurfi að fara með mál fyrir dómstóla.

Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum

Starfssvið nefndarinnar tekur til nær alls ágreinings sem neytendur eða aðrir, svo sem húsfélög og fyrirtæki (málskotsaðilar) geta átt í við váttryggingafélög eða tjónsuppgjörsmiðstöðvar (Alþjóðlegar bifreiðatryggingar á Íslandi / ABÍ) og dreifingaraðila váttrygginga (varnaraðila). Þá er hægt að vísa ágreiningi um bótafjárhæðir fyrir nefndina ef fjárhæðin sem deilan snýst um er á bilinu 25.000 kr. til 5.000.000 kr. Ef um hærri eða lægri fjárhæð er að ræða þarf sérstakt samþykki varnaraðila fyrir því að nefndin úrskurði um fjárhæðir.

Málskotsaðilar geta lagt ágreining fyrir nefndina gegn greiðslu málskotsgjalds. Allt að 90%, þeirra sem leita til nefndarinnar, er einstaklingar en oft njóta þeir aðstoðar lögmanna við að leggja mál fyrir nefndina, sér í lagi í flóknari málum eða þar sem hagsmunir eru mjög miklir. Málskotsgjaldið er endurgreitt ef fallist er á kröfur málskotsaðila fyrir nefndinni. Í gegnum árin hefur hlutfallið yfirleitt verið þannig að fallist er á kröfur málskotsaðila í um þriðjung tilvika. Varnaraðilar geta hafnað því að fara að álitum nefndarinnar og gera það stöku sinnum, en þeir þurfa þá að rökstyðja höfnunina sérstaklega. Í þeim tilvikum þurfa málskotsaðilar að sækja rétt sinn fyrir dómi.

Nefndin sem hefur starfað óslitið frá árinu 1994, er starfrækt á grundvelli samnings milli fjármála- og efnahagsráðuneytisins, Neytendasamtakanna og Samtaka fyrirtækja í fjármálaþjónustu. Hver aðili skipar sinn fulltrúa í nefndina og er fulltrúi ráðuneytisins formaður hennar.

Nefndin starfar samkvæmt samþykktum sem birtar eru á vefnum *nefndir.is*. Þar eru einnig birtir úrskurðir nefndarinnar, ársskýrslur og sérstakt málskotseyðublað.

Málafjöldi fyrir nefndinni hefur haldist nokkuð stöðugur undanfarinn áratug og hefur árlegur fjöldi mála verið á bilinu 409 til 490. Almennt líða um tveir mánuðir frá því mál berst nefndinni og þar til úrskurður hennar liggur fyrir.

Tjónanefnd váttryggingafélaganna

Tjónanefnd váttryggingafélaganna er nefnd sem starfar á vegum Samtaka fyrirtækja í fjármálaþjónustu (SFF) og fjallar um ágreining varðandi sök eða sakarskiptingu í árekstrum ökutækja. Tilgangur nefndarinnar er að veita skjótvirkt úrræði til að skera úr um slíkan ágreining. Nefndin er skipuð fulltrúum frá öllum tryggingafélögum sem bjóða ökutækjatryggingar.

Málsmeðferð:

- Viðskiptavinir sem eru ósammála niðurstöðu tryggingafélags síns um bótaskyldu eða sakarskiptingu geta óskað eftir því að málið verði lagt fyrir tjónanefndina.
- Tryggingafélagið sér um að leggja málið fyrir nefndina að beiðni viðskiptavinarins.
- Nefndin fundar vikulega og tekur málsmeðferð að jafnaði eina til tvær vikur.
- Meðferð málsins er viðskiptavininum að kostnaðarlausu.
- Niðurstaða nefndarinnar er ekki bindandi fyrir aðila málsins.

Sé viðskiptavinur ósáttur við niðurstöðu nefndarinnar um sakarskiptingu í árekstri getur hann eftir sem áður lagt málið fyrir úrskurðarnefnd í váttryggingamálum.