

Friné Johnsson
Jurist
Tel 08-787 81 84

Jan Sjödin
Enhetschef
Tel 08-787 82 49
Mob 070-610 82 49

Försäkringsbolagen handlägger vissa trafikskador för långsamt

Slutsats

Försäkringsbolagen har sedan Finansinspektionens granskning 2005 vidtagit vissa åtgärder för att förkorta handläggningstiderna för trafikskador. Ändå visar den här undersökningen att det finns mer att göra och att bolagen i vissa fall är onödigt långsamma.

FI vidtar följande åtgärder

FI kommer med anledning av det här resultatet att genomföra fördjupade undersökningar av enskilda bolag för att klarlägga om bolagens rutiner för skaderegleringen är i linje med god försäkringsstandard.

Undersökningen

FI bevakar att försäkringsbolagens verksamhet bedrivs enligt god försäkringsstandard. Enligt försäkringsavtalslagen ska ett försäkringsbolag som har fått underrättelse om ett försäkringsfall utan uppskov vidta de åtgärder som behövs för att skadan ska kunna regleras. Skaderegleringen ska ske skyndsamt och ta hänsyn till den försäkrades intressen.

Denna undersökning fokuserar på bolagens ansvar även om andra aktörer också orsakar förseningar av handläggningstiderna. Det kan vara den skadade själv, Trafikskadenämnden, Försäkringskassan eller sjukvården.

Vissa skadeärenden kan inte avslutas snabbt eftersom konsekvenserna av skadan måste kunna överblickas medicinskt och ekonomiskt. Denna typ av lång handläggning gäller exempelvis konsekvenser av skador på barn och ungdomar. Långsam handläggning där skadereglering inte bedrivs på ett adekvat sätt är inte acceptabelt. Bolagen har ansvaret för att skador regleras utan onödigt dröjsmål.

Syftet med undersökningen är att beskriva orsakerna till att handläggningstiderna i många ärenden är längre än tre år. FI:s granskning omfattade ett stickprov på 27 ärenden hos de fyra största skadeförsäkringsbolagen Folk-sam, If, Länsförsäkringar och Trygg-Hansa.

Undersökningens resultat

Försäkringsbolagen har sedan FI:s granskning 2005 vidtagit vissa åtgärder för att förkorta handläggningen. Ändå visar den här granskningen att det finns mer att göra. I vissa ärenden har bolaget hanterat skaderegleringen på ett felaktigt sätt så att handläggningen dragit ut på tiden.

Utöver områdena nedan, har försäkringsbolagen också ett ansvar för att verka för att andra aktörers agerande inte onödigt påverkar handläggningstiden.

Långa svarstider hos handläggarna

Kommunikationen mellan handläggare och den skadade eller den skadades ombud kan sträcka sig över flera månader, trots att bolagen har instruktioner om hur långa svarstiderna får vara, exempelvis maximalt 30 dagar. Undersökningen visar dock att instruktionerna om svarstidernas längd inte alltid följs i praktiken.

Långa svarstider hos medicinska rådgivare

Bolagen anlitar flera medicinska rådgivare och de kan ta lång tid på sig för att besluta om invaliditetsgraden. I vissa fall dröjde ett beslut upp till tio veckor, visar vår undersökning.

Handläggarbyte

Det finns flera exempel i undersökningen på att byte av handläggare medfört en oacceptabel fördröjning av ärenden, i ett fall upp till två år.