

## **Prautir neytenda á sviði váttrygginga - verkefnisskýrsla**

Þing Neytendasamtakanna ályktaði 2006 um samþjöppun á tryggingamarkaði, tryggingaiðgjöld, hagnað váttryggingafélaga og tjónasjóði. Vorið 2008 ákvað stjórn samtakanna að hrinda af stað verkefni til að fylgja þingsályktuninni eftir og skoða ákveðna þætti varðandi neytendatryggingar, nánar tiltekið skaðatryggingar<sup>1</sup>, aðallega út frá þeim váttryggingaerindum sem borist hafa samtökunum.

Fyrsti hluti verkefnisins sneri að eftirfylgni með stöðu mála samkvæmt ályktun þings Neytendasamtakanna frá árinu 2006 um samþjöppun á tryggingamarkaði, tryggingaiðgjöld, hagnað váttryggingafélaga og tjónasjóða. Gerð var grein fyrir þessum hluta verkefnisins á þingi Neytendasamtakanna í september 2008, sem ekki sá tilefni til frekari aðgerða að svo stöddu. Miðað við þróun mála á fjármálamarkaði síðan þá, má gera ráð fyrir að helst sé þörf fyrir að veita hættunni um frekari samþjöppun athygli.

Í öðrum hluta verkefnisins voru kvartanir/erindi til Neytendasamtakanna á tryggingasviði skoðuð í þeim tilgangi að afla heildstæðs yfirlits yfir vandamál neytenda á sviði trygginga í þeim tilfellum sem haft er samband við Neytendasamtökin en ekki eftirlitsstofnanir. Einnig var auglýst (í 1. tbl. Neytendablaðsins 2008) eftir ábendingum félagsmanna um tryggingar og tjóna-/bótauppgjör sem ekki hafði staðist raunhæfar og ígrundaðar væntingar eða ekki verið í samræmi við veittar upplýsingar um trygginguna (viðauki 1), sem skilaði þó litlu. Málskot hjá úrskurðarnefndinni í váttryggingamálum voru skoðuð til stuðnings.

Í þriðja hluta verkefnisins voru algengustu vandamálin og „rót vandans“ skoðuð nánar, svo sem markaðssetningar og aðrar upplýsingar til neytenda, tryggingaskilmálar og breytingar á skilmálum og tjóna-/bótauppgjör, í þeim tilgangi að vinna að úrbótum. Fundað var með Fjármálaeftirliti og Neytendastofu um úrbætur, þar sem ekki var litið á það sem hlutverk Neytendasamtakanna að hafa samband við tryggingafélögin til að koma hlutunum í lag. Í ljós kom þó að hlutverk og verkaskipting eftirlitsstofnanna varðandi eftirlit með váttryggingaskilmálum og markaðssetningu er töluvert óljós og setti það framkvæmd verkefnisins úr skorðum. Viðskiptaráðuneyti var bent á vandamálið í bréfi, eins og í umsögn um frumvarp til laga um váttryggingastarfsemi og segja má, að framkvæmd verkefnisins hafi leitt það af sér að kastljósið var bent á verkaskiptingu eftirlitsstofnana á váttryggingasviði og að væntanlega verði greitt úr henni. Má það eitt og sér teljast góður og mikilvægur árangur.

Fundað var endurtekið með Neytendastofu og hefur það einnig stuðlað að öðrum, fyrir neytendur og Neytendasamtökin, mikilvægum breytingum í starfsháttum stofnunarinnar, þar sem Neytendastofa hefur í framhaldi af því:

- endurskoðað hvern beri að álíta sem aðila máls í erindi stofnunarinnar. Þetta hefur í för með sér að málaferlið mun einfaldast og vera minna krefjandi fyrir kvartendur (eins og neytendur eða Neytendasamtökin). Einnig hefur það í för með sér að kvart-

---

<sup>1</sup> Með skaðatryggingu er átt við váttryggingu sem ekki er persónutrygging, þ.e.a.s. tryggingu gegn tjóni eða eyðileggingu á hlut, réttindum eða öðrum hagsmunum, váttryggingu gegn skaðabótaábyrgð eða kostnaði. Hafi orðið líkamstjón sem bætist úr ábyrgðartryggingu eru þó bæturnar metnar samkvæmt reglum skaðabótarréttarins og slík tjón heyra því til skaðatrygginga.

andinn verður ekki lengur nafngreindur í fyrirsögnum erinda, fyrirkomulag sem kann að hafa fælt neytendur frá því að kvarta formlega.

- betur skilgreint að stofnunin fer einungis með eftirlit með allsherjarrétti á sviði neytendamála, en ekki einkarétti.

Tilgangur verkefnisins var aðallega „verklegur“, þ.e.a.s. að greina vandann og hafa frumkvæði að úrbótum, og því var ekki gert ráð fyrir verkefnisskýrslu, heldur einungis stuttri lýsingu af framkvæmdri vinnu og tilhögun. .... Í þessari skýrslu er með dæmum gerð grein fyrir það sem betur mætti fara varðandi neytendatryggingar, í því skyni að bera svo málin undir þar til bærs aðila þegar eftirlitshlutverkin skýrast. Í ferlinu voru einnig unnar blaðagreinar og upplýsingablöð sem fylgja í viðaukum.

*Liselotte Widing*

## Eftirfylgni með þingsályktun Neytendasamtakanna 2006

	bl.s.
<b>1 Samþjöppun</b>	4
<b>2 Hagnaður</b>	5
<b>3 Tjónasjóðir</b>	5
<b>4 Iðgjöld</b>	6

## Kvartanir og eftirlit

<b>5 Tryggingaerindi hjá Neytendasamtökunum</b>	10
<b>6 Málskot hjá úrskurðarnefndinni í váttryggingamálum</b>	10
<b>7 Eftirlit með váttryggingarskilmálum, markaðssetningum og öðrum viðskiptaháttum</b>	11
<b>8 Fjöldi málskota</b>	12

## Það sem betur mætti fara

<b>9 Gagnsæið og hreyfanleikinn á markaði</b>	13
9.1 Samanburðir á váttryggingum	
9.2 Samtvinnun	
9.3 Hreyfanleiki	
<b>10 Markaðssetningar og aðrar upplýsingar til neytenda</b>	18
10.1 Tryggingaþörf	
10.2 Mat á verðmæti við kaup á skaðatryggingu ./ tónauppgjör	
10.3 Verðupplýsingar	
<b>11 Breytingar á skilmálum</b>	25
<b>12 Bótaskylda</b>	26
12.1 Sönnun tjóns	
12.2 Váttryggingaratburður eða ekki – orsök tjónsins	
12.3 Ábyrgðartakmarkanir	
12.4 Rangar eða ófullnægjandi upplýsingar	
12.5 Tvíttrygging	
12.6 Tómlæti og fyrning - þrír frestir!	
<b>13 Bótafjárhæð</b>	32
13.1 Tryggingarfjárhæð	
13.2 Eigin áhætta (sjálfsábyrgð), afsláttur vegna tjónlauss árs og iðgjaldsálag	
13.3 Staðgreiðsluafsláttur og afsláttur vegna viðgerðarkostnaðar	
<b>14 Tjóna-/bótauppgjör</b>	34
14.1 Upplýsingar og aðstoð	
14.2 Endurgreiðsla á iðgjaldi	

## Eftirfylgni með ályktun þings Neytendasamtakanna 2006

Ályktun þings Neytendasamtakanna í september 2006:

### Tryggingamarkaður - enn eykst hagnaðurinn

Eignaleg **sambjöppun** hefur aukist á tryggingamarkaði á síðustu misserum. Þrír aðilar eiga nú nær 100 prósent af váttryggingamarkaðinum á Íslandi. Þingið telur þessa sambjöppun hættumerki sem opinberir eftirlitsaðilar þurfa að gefa gaum.

Eigendur váttryggingafélaganna hafa notið fákeppninnar á markaðnum. **Hagnaður** félaganna hefur aukist með hverju ári undanfarin ár og allt stefnir í að á þessu ári verði methagnaður. Eigið fé tryggingafélaganna var í lok síðasta árs samtals 64 milljarðar króna og hefur það fjórfaldast frá árslokum 2002. **Tjónasjóðir** hafa á sama tímabili hækkað úr 38,3 milljörðum króna í 42 milljarða króna.

Þingið telur nauðsynlegt að Neytendasamtökin og neytendur séu á sérstöku varðbergi vegna þessarar stöðu á váttryggingamarkaðnum. **Iðgjöld** váttrygginga, eins og þau eru mæld í undirliðum vísitölu neysliverðs, lækkuðu heldur á árunum 2004 og 2005. Frá síðustu áramótum hafa þau hins vegar hækkað verulega eða tvöfalt á við almennar verðbreytingar á sama tíma.

Neytendur þurfa að vera vakandi gagnvart slíkum verðbreytingum og reyna eftir megni að afla tilboða frá öðrum tryggingafélögum en þeir skipta við til að ýta undir samkeppni félaganna. Fjármálaeftirlitið og Samkeppniseftirlitið þurfa enn fremur að viðhafa strangt aðhald að þessum markaði á meðan markaðsaðstæður eru með þeim hætti sem raun ber vitni.

## 1. Sambjöppun

Sambjöppunin á váttryggingamarkaði er óbreytt mjög há og þrír aðilar eiga nær 100 prósent af markaðinum. Árið 2007 var markaðshlutdeild VÍS 40,6%, Sjóvá var með 31,1%, TM með 20,9% og Vörður með 7,5%<sup>2</sup>. Haustið 2008 var Sjóvá og VÍS með 30-35% markaðshlutdeild skaðatryggingar hvort um sig, TM með 20-25% og Vörður með 5-10%<sup>3</sup>.

Samkeppniseftirlitið hefur bent á að til eru vísbendingar um að þrjú stærstu félögin séu í sameiginlegri markaðsráðandi stöðu, þ.e.a.s. að þau taka gagnkvæmt tillit til hvers annars í stað þess að keppa<sup>3</sup>. Segir Samkeppniseftirlitið að reynslan sýni að ný fyrirtæki á váttryggingamarkaði mæti mótstöðu sem auki á erfiðleika við innkomu og stækkun og að stærri tryggingafélögin séu frekar tilbúin til að missa viðskiptavinum sína til hvers annars, en til nýrra fyrirtækja á markaði.

<sup>2</sup> Skv. Íslensku ánægjuvuginni 2007.

<sup>3</sup> Skv. skýrslu Samkeppniseftirlitsins „Öflug uppbygging – opnun markaða og efling atvinnustarfsemi”, nr. 2/2008

Samkeppniseftirlitið hefur beint því til váttryggingarfyrirtækjanna, að þeim beri að stunda eðlilega samkeppni, en ekki skipulagðar sértækar markaðsaðgerðir gagnvart nýjum eða smærri keppinautum.

Til stoð að fjárveitingar til Samkeppniseftirlitsins yrðu lækkaðar í fjárlögum fyrir árið 2010. Nefnd Neytendasamtakanna um samkeppni, fákeppni og einokun hafði af þessu áhyggjur, enda ljóst að starf eftirlitsins við að uppræta samkeppnishömlur og að tryggja eðlilegt samkeppnisumhverfi og gegnsæi er aldrei mikilvægara en á þeim tímum sem við búum við í dag (sjá einnig kafla 9). Lagði nefndin til að Neytendasamtökin mótmæli þessu í bréfi til fjármálaráðherra og efnahags- og viðskiptaráðherra, sem var og gert í lok nóvember 2009.

## 2. Hagnaður

Dregið hefur verulega úr hagnaði váttryggingafélaga. Því hefur verið haldið fram að hagnaður tryggingafélaganna á árunum 2006 og 2007 megi rekja til fjármálastarfsemi þeirra<sup>4</sup> og að váttryggingastarfsemin sé rekinn með tapi, „séu fjárfestingatekjur af váttryggingarekstrinum dregnar frá“. Skv. gildandi reglum<sup>5</sup> má undir lið „fjárfestingatekjur af váttryggingarekstri“ í ársreikningum þó einungis færa eðlilega ávöxtun í samræmi við fjárstreymi í váttryggingarekstrinum (þ.e.a.s. ekki tekjur frá fjármálarekstri tryggingafélaganna). Ekki er ástæða fyrir að telja fjárfestingartekjur þessar ekki með við framtalningu afkomu og tala um tap á þessum árum.

Hagnaður/tap váttryggingafélaga af váttryggingarekstri (afrúnnaðar millj. kr.)

Ár	Sjóvá	TM	VÍS
2003	1.157	1.058	1.446
2004	-157	204	850
2005	257	-471	241
2006	805	-34	267
2007	1.645	-6	1.236
2008	832	126	836

## 3. Tjónasjóðir

Það getur stundum tekið langan tíma að meta umfang tjóna og þurfa tryggingafélögin því að eiga fjármuni til að mæta óvissum eða óþekktum tjónakröfum. Fjármunir eru því settir til hliðar í „tjónasjóð“, sem koma fram sem „tjónaskuld“ og „úttjöfnunarskuld“ í efnahagsreikningum félaganna. Frestast þar með skattgreiðslur og hægt er að nota óskattaðan hagnað í fjárfestingar um hríð. Ef of lítið fé er lagt til hliðar er hætt á að félagið eigi ekki fyrir skuldbindingum, en ef hins vegar of mikið er sett til hliðar lítur afkoman verri út en raun ber vitni og iðgjöldin e.t.v. hækkuð með vísun í það. Þetta er eitthvað sem Neytendasamtökin hafa gagnrýnt.

<sup>4</sup> Úttekt Hagfræðistofnunar HÍ í neytendamálum, maí 2008.

<sup>5</sup> Reglugerð 956/2001 um breytingar á reglugerð (nr. 613/1996) um ársreikninga og samstæðureikninga váttryggingafélaga annarra en lífttryggingafélaga.

Þróun tjónasjóða\* váttryggingafélaga (afrúnnaðar millj. kr.):

Ár	Sjóvá		TM		VÍS	
	Tjón**	Tjónasjóður	Tjón	Tjónasjóður	Tjón	Tjónasjóður
2003	4.786	14.609	4.139	10.217	4.804	15.002
Breyting						
2004	5.751	15.376	4.583	9.928	5.170	15.222
Breyting	20,2%	5,2%	10,7%	-2,8%	7,6%	1,5%
2005	5.739	15.644	4.604	8.971	5.919	14.582
Breyting	-0,2%	1,7%	0,5%	-9,6%	14,5%	-4,2%
2006	6.461	17.598	4.968	9.579	6.741	15.057
Breyting	12,6%	12,5%	7,9%	6,8%	13,9%	3,3%
2007	6.849	18.018	6.540	9.957	8.486	15.312
Breyting	6%	2,4%	31,6%	3,9%	25,9%	1,7%
2008	7.880	18.220	8.715	10.704	10.358	15.624
Breyting	15,2%	1,1%	33,3%	7,5%	22,1%	2%
Breyting 2003/-08	64,6%	24,7%	111%	4,8%	115,6%	4,1%

\* Tjónaskuld + útföfnunarskuld (í samræmi við skýrsluna „Ísl. tryggingamarkaður og tryggingar heimilanna”, 2003).

\*\* Bókfærð tjón í eigin hlut.

Fjármálaeftirlitið (FME) setti í nóvember 2004 reglur um „mat á tjónaskuld og gagnaskil í því sambandi” (nr. 903/2004). Í reglunum eru lágmarkskröfur og viðmið á mati tjónaskuldar. Fari tjónaskuld yfir tiltekin mörk getur FME kannað verklag við mat á tjónaskuld og iðgjaldagrundvöll í greininni (8.gr.).

Á tímabilinu 2003-2005 minnkaði tjónasjóður TM. Tjónasjóðir Sjóvá og VÍS stækkuðu í krónum talið en minnkuðu hlutfallslega miðað við aukningu viðskipta og tjóna (fleiri tryggingar seldar og fleiri tjón að bæta). Því hefur verið rætt um að tími sé kominn til að endurskoða reglurnar um lágmarkssjóð í ljósi þess að uppgjörshraðinn hefur aukist og að aðrar kröfur eru gerðar til að láta fé vinna fyrir sig í fyrirtækjum.

Staðan á váttryggingamarkaði hefur tvímælalaust breyst og í ljósi bankahrunsins haustið 2008 hafa verið settar fram spurningar um hvort bótasjóðir tryggingafélaganna séu ekki „tómir”. Eigið fé tryggingafélaganna hefur rýrnað töluvert og í sumum tilvikum hafa þau ekki lengur uppfyllt gildandi reglur um stöðu eigin fjár. Hefur félögunum verið gefinn frestur samkvæmt lögum til að bregðast við stöðunni með endurskipulagningu.

#### 4. Iðgjöld

Iðgjöld váttrygginga, eins og þau eru mæld í undirliðum vísitölu neysluverðs, hækkuðu verulega á árunum 2006-2007, eða um 27,6% (jan. 2006 til jan. 2008), á meðan almennar verðbreytingar á sama tíma voru 12,5% (sjá viðauka 8). Því var um mikla raunhækkun að ræða og tryggingaiðgjöld hafa orðið stór liður í útgjöldum heimilanna. Hækkunin stafar að hluta til af auknum tjónum, þó hafa iðgjöld hækkað talsvert umfram hækkun tjónakostnaðar félaganna. Hjá Sjóvá hækkuðu iðgjöld um 18,2% á tímabilinu, en tjónakostnaður um 13,3 %, hjá TM um 13,8% en tjón um 11,5% og hjá VÍS um 18,9% og tjón um 15,2%. Bílatryggingar hækkuðu um 28% á tímabilinu á meðan t.d. bílar, varahlutir, viðgerðir og viðhald hækkaði að meðaltali um 8,9%. Ef til lengri tíma (1998-2009) er lítið hafa iðgjöld ábyrgðatrygginga hækkað mest trygginga en húsnæðistryggingar minnst, þó töluvert umfram vísitölu neysluverðs.

Á tímabilinu jan. 2008 til jan. 2009 hækkuðu iðgjöld þó um 15,8% á meðaltali, á meðan vísitala neysluverðs hækkaði um 18,6%.

Þróun iðgjalda og tjóna hjá váttryggingafélögunum (bókfærð iðgjöld/tjón í eigin hlut, afrúnnaðar millj. kr.):

Ár	Sjóvá		TM		VÍS	
	Iðgjöld	Tjón	Iðgjöld	Tjón	Iðgjöld	Tjón
2003	7.505	4.786	5.098	4.139	6.093	4.804
2004	7.427	5.751	4.866	4.583	5.982	5.170
Breyting	-1%	20,2%	-4,6%	10,7%	-1,8%	7,6%
2005	7.813	5.739	4.963	4.604	6.513	5.919
Breyting	5,2%	-0,2%	2%	0,5%	8,9%	14,5%
2006	8.550	6.461	6.119	4.968	7.793	6.741
Breyting	9,4%	12,6%	23,3%	7,9%	19,7%	13,9%
2007	9.572	6.849	7.700	6.540	11.097	8.486
Breyting	12,0%	6%	25,8%	31,6%	42,4%	25,9%
2008	9.924	7.880	9.067	8.715	12.659	10.358
Breyting	3,7%	15,2%	17,7%	33,3%	14,1%	22,1%
Breyting 2003/-08	32,2%	64,6%	77,9%	111%	108%	115,6%

Á tímabilinu 2003-2006 lækkaði vísitalan fyrir tryggingar, eins og hún er mæld í undirliðum vísitölu neysluverðs, um 2% sem segir okkur að hækkun bókfærðra iðgjalda hjá félögunum á því tímabili stafaði af auknum viðskiptum.

Yfirlit yfir ofan nefnda þætti í váttryggingarekstri (afrúnnaðar millj. kr.)

Ár	Sjóvá				TM				VÍS			
	Iðgj. *	Tjón **	T.sjóður ***	Hagn. ****	Iðgj.	Tjón	T.sjóður	Hagn.	Iðgj.	Tjón	T.sjóður	Hagn.
2003	7.505	4.786	14.609	1.157	5.098	4.139	10.217	1.058	6.093	4.804	15.002	1.446
2004	7.427	5.751	15.376	-157	4.866	4.583	9.928	204	5.982	5.170	15.222	850
Breyting	-1%	20,2%	5,2%		-4,6%	10,7%	-2,8%		-1,8%	7,6%	1,5%	
2005	7.813	5.739	15.644	257	4.963	4.604	8.971	-471	6.513	5.919	14.582	241
Breyting	5,2%	-0,2%	1,7%		2%	0,5%	-9,6%		8,9%	14,5%	-4,2%	
2006	8.550	6.461	17.598	805	6.119	4.968	9.579	-34	7.793	6.741	15.057	267
Breyting	9,4%	12,6%	12,5%		23,3%	7,9%	6,8%		19,7%	13,9%	3,3%	
2007	9.572	6.849	18.018	1.645	7.700	6.540	9.957	-6	11.097	8.486	15.312	1.236
Breyting	12,0%	6%	2,4%		25,8%	31,6%	3,9%		42,4%	25,9%	1,7%	
2008	9.924	7.880	18.220	832	9.067	8.715	10.704	126	12.659	10.358	15.624	836
Breyting	3,7%	15,2%	1,1%		17,7%	33,3%	7,5%		14,1%	22,1%	2%	
Breyting 2003/-08	32,2%	64,6%	24,7%	-28,1%	77,9%	111%	4,8%	-88,1%	108%	115,6%	4,1%	-42,2%

Iðgjöld = Bókfærð iðgjöld í eigin hlut.

Tjón = Bókfærð tjón í eigin hlut.

Tjónasjóður = Tjónaskuld + útjöfnunarskuld.

Hagnaður = Hagnaður af váttryggingarekstri.

## Fjöldi útibúa

Í árslok 2007 voru um 100 útibú starfrækt í tryggingageiranum á Íslandi, sem jafngildir því að um 3.198 einstaklingar hafi verið um hverja þjónustueiningu<sup>6</sup>. Það má e.t.v. teljast hátt þjónustustig – en hvað kostar slíkt? Hversu oft hafa tryggingartakar þörf fyrir útibú, þegar kaup, tjónatilkynningar og bótagreiðslur fara fram á netinu? Er útibú kannski fyrst og fremst auglýsing og yfirlýsing um samstöðu fyrirtækisins með íbúum á staðnum?

Storebrand, eitt stærsta tryggingafélag Noregs, er (des. 2009) svo dæmi sé tekið með 42 útibú um landið (385.000 km<sup>2</sup> og 4,8 millj. íbúa) og sænska tryggingafélagið Folksam er með 37 útibú í Svíþjóð (450.000 km<sup>2</sup> og 9,2 millj. íbúa). VÍS er með 43 útibú – um allt land!

VÍS þjónustuskrifstofur á 43 stöðum um landið.



Til samanburðar má í gamni nefna að markaðsráðandi byggingavöruverslanir. Húsasmiðjan rekur 17 verslanir um landið og BYKO átta en líklegt má telja að flest fólk sæki oftast byggingavöruverslanir heim en váttryggingafélag.

Verslanir Húsasmiðjunnar á 17 stöðum um landið.



<sup>6</sup> Ársrit Samtaka fjármálafyrirtækja apríl 2008.



Áhugavert væri e.t.v. að skoða nánar rekstrarkostnaðinn í hlutfalli af iðgjöldum og bera það saman milli fyrirtækja.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Rekstrarkostnaðurinn var svo dæmi sé tekið rúm 22% af bókfærðum iðgjöldum í eigin hlut hjá VÍS árið 2006. Hjá Folksam var sú tala 17%.

## Kvartanir og eftirlit

### 5. Tryggingaerindi hjá Neytendasamtökunum

Á árunum 2000-2008 (mars) voru samtals 84 skráð erindi varðandi tryggingar hjá NS. Hluta þeirra má þó flokka sem fyrirspurnir og afgreiðsla erindis fólst oft í því að aðstoða við að fylla út eyðublað fyrir kvörtun hjá úrskurðarnefndinni í váttryggingamálum. Í sumum tilfellum voru brotin á réttindum neytenda nokkuð augljós, en nauðsynlegt reyndist samt að fá úr málunum skorið.

Nokkur dæmi:

- Váttryggingafélag neitaði að greiða bætur úr ferðatryggingu fyrir týnda tösku, þar sem litið var svo á að töskur í farangursrými rútu séu „skilin eftir á almannafæri”. Úrskurðarnefndin var ekki sammála þessu (sjá 12.3).
- Áætlaður viðgerðakostnaður fyrir eldri skemmdir var dreginn frá útborgun við altjón á bíl (þ.e.a.s. áætlað staðgreiðsluverð í því ástandi sem bíllin var, 200.000, mínus áætlaður viðgerðakostnaður fyrir gamlar skemmdir, 150.000, = 50.000 kr. útborgað). Er þetta skv. reglum félagsins (sbr. 10.2)!
- Boðnar voru bætur fyrir parket við vatnstjón, en ekki fyrir vinnukostnað vegna lagningu.

Við skoðun kom í ljós að flest erinda snérust um

- ábyrgðartakmarkanir eða
- bótafjárhæð (verðmat við tjónauppgjör).

Fjallað verður nánar um þau atriði sem voru helstu ágreiningsefnin sitt í hvoru lagi hér á eftir.

### 6. Málskot hjá úrskurðarnefndinni í váttryggingamálum

Flest málskot hjá úrskurðarnefndinni í váttryggingamálum fjalla um ökutækjatrýggingar, en málskotum vegna annarra váttryggingagreina hefur fjölgað mjög á liðnum árum (sjá kafla 8). Árið 2008 var áberandi stór aukning í málskotum varðandi aðrar váttryggingar en ökutækjatrýggingar, eins og ábyrgðartryggingar atvinnureksturs (28% mála), málskostnaðartryggingar, ferðatryggingar, heimilis-/ fjölskyldutryggingar og húseigenda-/fasteignatryggingar. Þegar málin eru skoðuð kemur í ljós að oft er deilt um:

- hvort tryggingartaki hefur sannað að váttryggingaatburður hafi átt sér stað,
- hvort um tryggingaratburð sé að ræða, þ.e.a.s. óhapp vegna *skyndilegs utanaðkomandi* atburðar, og
- ábyrgðartakmarkanir, t.d. undanskilin áhætta eða stórkostlegt gáleysi.

Bótafjárhæðin er ekki meðal þess sem oftast er deilt um í málskotunum, en ástæðan fyrir því getur verið að nefndin fjallar ekki um bótafjárhæðir nema að fengnu samþykki beggja aðila, þ.e. neytandans og viðkomandi váttryggingafélags.

Fjallað verður nánar um þau atriði sem valda oft deilum hér á eftir með áherslu á atriði (merkt „nota bene”) sem þyrfti að brýna sérstaklega fyrir neytendum (og tryggingafélögum!) og vinna í, í samstarfi við réttmæta eftirlitsstofnun.

## 7. Eftirlit með váttryggingarskilmálum, markaðssetningu og öðrum viðskiptaháttum

Fundað var með Fjármálaeftirlitinu (FME)<sup>8</sup> og Neytendastofu<sup>9</sup> til að ræða ofangreind vandamál og kom þá í ljós að verkaskipting eftirlitsstofnanna varðandi eftirlit með váttryggingaskilmálum og markaðssetningum var mjög óskýr.

Þetta fékkst svo staðfest í bréfi Neytendastofu dagsett 18. júní 2008 (viðauki 9). Varðandi erindi Neytendasamtakanna um skilmála bankaláns segir, með vísun í hina almennu lögskýringareglu um að sérlög ganga framur almennum lögum, að „ákvæði laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu eru almenn að því er varðar viðskiptahætti en Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með viðskiptaháttum fjármála fyrirtækja og því telur Neytendastofa að samkvæmt ákvæði 8. gr. laga nr. 87/1998 [um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi], beri að leggja ágreiningsmál um viðskiptahætti neytenda og fjármála fyrirtækja fyrir Fjármálaeftirlitið. [...] Valdörk og verkaskipting milli Neytendastofu eru þó óljós vegna ákvæða 8. gr. laga nr. 87/1998“. Í bréfi Neytendastofu segir einnig að einungis þar til bærir aðilar, þ.e. lögbærs stjórnvalds eða dómstóla, hafa heimild til að ógilda eða ómerkja samningsskilmála skv. 36. gr. a-d. samningalaga nr. 7/1936. Hér er þó um staðlaða skilmála að ræða og einkarétti og allsherjarétti blandað saman.

FME hefur haft að markmiði að kanna skilmála váttryggingafélaganna á hverju ári, en líta ekki á það sem sitt hlutverk að fylgjast með markaðssetningu. FME skal skv. lögum um váttryggingastarfsemi (1994 nr. 60) „eftir því sem kostur er, fylgjast með váttryggingaskilmálum sem í boði eru hér á landi og gæta þess að þeir séu í samræmi við lög sem hér gilda og góða viðskiptahætti“ (55. gr.). Það er hins vegar meginregla íslensks réttar að aðilum tryggingarsamnings sé frjálst að semja um efni hans og lítið sem ekkert er kveðið á um skilmála váttryggingar í lögnum. Skilmálar í samningum við neytendur geta þó talist óréttmætir á grundvelli 36. gr. a-c samningalaga (nr. 7/1936), sem Neytendastofa hefur eftirlit með. Áriðandi var því að fá úr því skorið sem allra fyrst hver er réttmætur eftirlitsaðili varðandi markaðssetningar á váttryggingum og á óréttmætum skilmálum. Viðskiptaráðherra var því skrifað bréf þann 14. júlí 2008 til þess að fá úr þessu skorið (viðauki 10).

Í svarsbréfi viðskiptaráðuneytisins (viðauki 11), dagsett 13. janúar 2009, segir að „ráðuneytið vill því hér með staðfesta að Neytendastofa hefur eftirlitsskyldum að gegna með öllum samningsskilmálum í neytendasamningum hér á landi skv. ákvæðum laga nr. 57/2005 svo og lögum nr. 7/1936, með síðari breytingum“. Þessi túlkun viðskiptaráðuneytisins er í samræmi við hvernig þessu er hagað á hinum Norðurlöndunum. Eftirlitsskylda fæst þó einungis með lögum. Í t.d. sænskum lögum, þ.e. „försäkringsröreslelagen“ (1982:713), sem Finansinspektionen hefur eftirlit með, segir að „verksamheten skall bedrivas enligt god försäkringsstandard“ (1a §) og meginreglan er, eins og hér á landi, samningsfrelsi varðandi efni váttryggingasamninga. Sá háttur kemur ekki í veg fyrir að Konsumentverket bregðist við villandi auglýsingum og óréttmætum skilmálum fyrir dómstólum skv. „marknadsföringslagen“ (2008:486) og lögum um óréttmæta skilmála í neytendasamningum (avtalsvillkorslagen, 1994:1512), reynist það nauðsynlegt. Í sænskum rétti stendur sambærilegt ákvæði því ekki í vegi fyrir því að eftirlitsstjórnvöld á sviði neytendamála, geti brugðist við villandi auglýsingum og óréttmætum skilmálum, reynist slíkt nauðsynlegt til verndar hagsmunum neytenda.

Í frumvarpi til endurskoðaðra laga um váttryggingastarfsemi<sup>10</sup>, sem sent var til umsagnar í júní s.l., er eftirlitshlutverk stofnananna enn sem áður óljóst. Í frumvarpinu (1. mgr. 6. gr.) segir að „Váttryggingastarfsemi [...] skal rekin í samræmi við góða viðskiptahætti og venjur í váttryggingaviðskiptum og með hag váttryggingartaka og váttryggðra fyrir augum“. Í greinargerð með frum-

<sup>8</sup> 16. júní 2008

<sup>9</sup> 4. mars 2009, 9. júní 2009

<sup>10</sup> Þskj. 53 – 53. mál 2008/2009

varpinu segir að lagabreytingar sem urðu á ákvæðum um réttarsamband váttryggingartaka og váttryggingafélags við gildistöku nýrra laga um váttryggingarsamninga gera það nauðsynlegt að afmarka betur en gildandi lög hvenær Fjármálaeftirlitið getur gripið til aðgerða. Svo segir; „Fjármálaeftirlitið skal, eftir því sem kostur er, fylgjast með váttryggingaskilmálum sem í boði eru hér á landi og gæta þess að þeir séu í samræmi við lög sem hér gilda og góða viðskiptahætti” (54. gr. frumvarps). Ekki verður betur séð, en að óbreytt orðalag hafi þá þýðingu að FME hafi jafnframt eftirlit með því sviði sem fellur undir lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, nr. 57/2005.

Þar sem eftirlit tveggja stofnanna skarast töluvert var í umsögn um lagafrumvarpið (viðauki 12) bent á það að afar mikilvægt sé að allri óvissu um verkaskiptingu varðandi opinbert eftirlit verði eytt í sambandi við þessa endurskoðun laganna. Frumvarpið hefur ennþá (desember 2009) ekki verið afgreitt úr viðskiptanefnd. Skv. upplýsingum frá Neytendastofu í desember 2009 hafa þó stofnanir „samið um að Neytendastofa taki að sér markaðssetningar en FME skilmála váttryggingafélaganna og upplýsingaskyldu”.

## 8. Fjöldi málskota

Fjöldi málskota hjá úrskurðarnefndinni í váttryggingamálum hafa verið u.þ.b. 250 talsins árlega, sem svarar 78 erindum á hverja 100.000 íbúa, en jókst töluvert 2008. Fjármálaeftirlitið rekur hina miklu aukningu s.l. árs til aukinnar þekkingar aðila á lögum um váttryggingarsamninga<sup>11</sup> og heimildar til málskots og bendir á, að breytingar sem gerðar voru á samþykktum Tjónanefndar váttryggingafélaganna höfðu einnig áhrif á fjölda málskota. Ekki þarf lengur að fara með mál fyrst fyrir tjónanefnd váttryggingarfélaganna.

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Fjöldi málskota	36	256	233	270	252	312	322	250
Málskotsaðila í vil í %	52,7	43,3	43,9	39,6	37,3	35,5	36,6	33,3
Félagið hafnaði að hlíta niðurstöðu	2	4	4	5	8	10	11	13

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Fjöldi málskota	292	257	258	225	270	242	305
Málskotsaðila í vil í %	32,0	30,0	35,7	32,4	38,9	33,5	27,2
Félagið hafnaði að hlíta niðurstöðu	15	14	13	8			13

Til samanburðar má nefna að Forsikringsklagenemnda og Avkortningsnemnda í Noregi fá samtals u.þ.b. 600 erindi á ári, sem svarar tólf málskotum á hverjum 100.000 íbúum.

Allmänna reklamationsnämnden í Svíþjóð fær u.þ.b. 800 tryggingaerindi á ári, eða u.þ.b. níu á hverja 100.000 íbúa. Í þeim er úrskurðað málskotsaðila í vil, að öllu leyti eða að hluta til, í einungis um 15 % tilfella, sem er töluvert lægra hlutfall en á Íslandi og í Noregi.

<sup>11</sup> nr. 30/2004

Fjöldi kvartana / hlutfall neytendum í vil	2005	2006	2007	2008
Vátrygginganefndin	225 32%	270 39%	242 34%	305 27%
Forsikringsklagenemnda (Noregi)	475 40%	521 42%	579 -	538 -
Avkortningsnemnda (Noregi)	84 57%	80 61 %	79 -	73 -
Allmänna reklamationsnämnden (Svíþjóð)	876 16%	778 13 %	763 13 %	779 16%

Fjöldi mála er þó ekki beint sambærilegur, þar sem einungis kvartanir neytenda eru teknar fyrir í úrskurðanefndum erlendis, en hér á landi tekur kvörtunarnefndin einnig fyrir málskot frá fyrirtækjum. Á móti kemur eins og áður segir að nefndin hér á landi fjallar því miður ekki um bótafjárhæðir, nema að fengnu samþykki beggja aðila, þ.e. neytandans og viðkomandi vátryggingafélags. Í því ljósi er málafjöldinn á Íslandi athyglisverður. Skýringin felst e.t.v. að hluta til í að hér á landi er ekki neinn þriðji aðili (nema Neytendasamtökin) sem aðstoðar við að leysa málin á fyrra stigi, heldur fara þau oft meira eða minna beint fyrir nefnd (tjónanefnd og/eða kvörtunarnefnd). En að sjálfsögðu er einnig hægt að velta því fyrir sér hvort þekking íslenskra vátryggingafélaga á gildandi reglum sé slakari, eða hvort þau treysta á að þekking íslenskra neytenda sé það og að þeir muni ekki leita réttar síns.

## Það sem betur mætti fara

### 9. Gagnsæið og hreyfanleikinn á váttryggingamarkaði

Váttryggingamarkaður á Íslandi er að mati Samkeppniseftirlitsins<sup>12</sup> gagnsær markaður - fyrir fyrirtækin. Ekki er erfitt fyrir fyrirtækin að fylgjast með verði og skilmálum hvers annars, þar sem þjónustan sem er í boði er töluvert einsleit. Samkeppniseftirlitið hefur bent á að reynslan sýnir að verðsamkeppni milli markaðsaðila er ekki virk eins og á eðlilegum samkeppnismarkaði, sem er vísbending um að sameiginleg markaðsráðandi staða sé fyrir hendi. Hefur eftirlitsstofnunin beint því til váttryggingarfyrirtækjanna að þeim beri að taka sjálfstæðar ákvarðanir um verð og þjónustu miðað við kostnað og forsendur hvers og eins fyrirtækis.

#### 9.1 Samanburðir á váttryggingum

Til að virkja markaðsöflin og knýja tryggingafélögin til að keppa um verð og gæði (frekar en ímynd) þarf að auka gagnsæi á tryggingamarkaði og gera neytendum kleift með einföldum hætti að bera saman iðgjöld og skilmála til að geta gert góð kaup. Varla er hægt að hugsa sér flóknari þjónustu til samanburðar en váttryggingar. Þó svo að váttryggingamarkaður á Íslandi að mati Samkeppniseftirlitsins sé gagnsær á það að öllum líkindum ekki við í augum neytenda.

Skilmálar kortatrygginga breyttust á meðan verkefnið var í vinnslu og var samanburður gerður til að einfalda neytendum að meta tryggingaþörfina (sjá viðauka 13). M.a. hækkaði sjálfsábyrgðin í forfallatryggingum og því getur borgað sig að greiða forfallagjald við ferðapöntun, en þar er engin sjálfsábyrgð. En tryggingarnar eru mismunandi og fleiri atriði geta skipt máli, eins og bent var á í „upplýsingablaði”:

---

<sup>12</sup> Skýrsla Samkeppniseftirlitsins „Öflug uppbygging, nr. 2/2008

*Upplýsingablað*  
**Forfallatryggingar og forfallgjöld**

Erfitt getur reynst að meta þörfina á ferðatryggingum og greiðslu forfallagjalds við ferðapöntun. Tryggingarnar eru mismunandi og er hér vakin athygli á nokkrum atriðum sem geta skipt máli.

Hvað varðar forfallgjöld þá er það skilyrði fyrir endurgreiðslu hjá sumum flugfélögum, að ferðakostnaðurinn fái ekki endurgreiddur annars staðar. Við þessar aðstæður er augljóslega óþarft að greiða forfallagjald ef neytandi er þegar tryggður, t.d. í gegnum kreditkort. Ferðatryggingar fylgja þó yfirleitt ekki almennum kreditkortum og heldur ekki silfurkortum án fríðinda, en hins vegar silfurkortum með fríðindi, gullkortum og plátínakortum. Þegar ferðatrygging fylgir kreditkortu er oft skilyrði að a.m.k. 50% ferðakostnaðar sé greiddur með kortinu. Kynntu þér skilmálana!

Forfallatrygging er líka innifalin í sumum fjölskyldutryggingum, en það er ekki algengt. Athugið að forfallatrygging er ekki þáttur í svonefndum ferðatryggingum sem tryggingafélögin bjóða upp á. Unnt er þó að kaupa sérstakar forfalla-/ farseðlatryggingar hjá tryggingafélögunum.

#### **Hver er munurinn?**

Kreditkortatryggingar, forfallatryggingar hjá tryggingafélögunum og forfallgjöld flugfélaganna bæta öll fargjöld við forföll vegna dauðsfalls, sjúkdóms eða slyss, en það er misjafnt hversu víðtækt þessi hugtök eru skilgreind.

Kortatryggingar, forfallatryggingar og sum forfallgjöld, en ekki öll, bæta einnig gistikostnað og gilda líka við forföll vegna verulegs eignatjóns rétt fyrir ferð.

Í forfallatryggingum kreditkorta eru hámarksbætur fyrirfram takmarkaðar, oft við 200.000 kr. til 350.000 kr. (mismunandi eftir kortum) og almennt er sjálfsábyrgð (oft 8.000 kr.). Hvað varðar forfallgjöld flugfélaganna eru bæturnar ekki takmarkaðar og sjálfsábyrgð tíðkast yfirleitt ekki, en svonefnd þjónustugjöld og endurgreiðslugjöld bætast ekki alltaf og koma þau þá út sem eins konar sjálfsábyrgð. Til viðbótar kemur að greiða þarf forfallgjaldið sjálft.

#### **Þú átt ekki að þurfa að afþakka!**

Þögn er ekki sama og samþykki og samningi um greiðslu forfallagjalda verður ekki komið á með því að neytandi afþakki ekki sölutilboð, t.d. með því að taka hak úr reit við pöntun farseðla á Netinu. Ekki má líta á það sem þegjandi samþykki neytanda.

Til eru váttryggingarmiðlarar, t.d. Tryggingar og ráðgjöf ehf. ([www.tryggir.is](http://www.tryggir.is)), sem bjóða neytendum ráðgjöf í tryggingamálum, svo og fyrirtæki sem hafa sérhæft sig í að innheimta slysa- og skaðabóta, t.d. TORT ([www.tort.is](http://www.tort.is)), sem „taka að sér hagsmunagæslu vegna umferðarslysa, vinnuslysa og frítímaslysa”. Fjármálaeftirlitið (FME) leitast við að veita neytendum sem leita til þeirra almennar upplýsingar varðandi starfshætti fjármálastofnana, en líka um réttarstöðu neytenda í tengslum við tiltekin mál. FME veitir hins vegar ekki nema að mjög takmörkuðu leyti upplýsingar um þá þjónustu sem í boði er á fjármáلامarkaði, um samanburð á milli fjármála-fyrirtækja og þeirrar þjónustu sem í boði er. Litið er svo á að þetta sé hlutverk sjálfra fjármála-fyrirtækjanna.

Mikilvægt er því að koma á laggirnar hlutlausri ráðgjafabjónustu fyrir neytendur í tryggingamálum, ekki síst í formi rafræns samanburðarvefs. Samanburðarvefir leiða til þess að neytendur eiga auðveldara með að færa sig milli fyrirtækja á þessum mörkuðum og um leið myndi mikilvægt aðhald neytenda aukast. Nefnd Neytendasamtakanna um samkeppni, fákeppni og einokun telur mjög mikilvægt að komið verði nú þegar upp vefsíðum um bankabjónustu og tryggingar, þar sem neytendur geta borið saman verð hjá fyrirtækjum á þessum mörkuðum<sup>13</sup>. Þetta hefur verið gert á hinum Norðurlöndunum, sjá t.d.:

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

[www.kosumenternasforsakringsbyra.se](http://www.kosumenternasforsakringsbyra.se)

[www.forsikringsguiden.dk](http://www.forsikringsguiden.dk)

[www.forsikringogpension.dk](http://www.forsikringogpension.dk)

Danska „forsikringogpension” er gagnagrunnur um ýmsar tryggingar, t.d. ferðatryggingar, og lífeyri. Þar er einnig hægt að láta meta þörfina fyrir tryggingar. Norska „finansportalen” er að auki vefur fyrir bankabjónustu, en í Svíþjóð er þetta haft í sitt hvoru lagi.

The screenshot shows the website 'FINANSPORTALEN.NO' in Internet Explorer. The browser address bar shows 'http://www.finansportalen.no/'. The website has a navigation menu with 'Bank', 'Sparing', 'Forsikring', and 'Arkiv'. The main content area is titled 'GUIDEN TIL FINANSPRODUKTENE' and is divided into three columns: 'BANK', 'SPARING', and 'FORSIKRING'. On the right, there are two tables: 'TOPP 5 BOLIGLÁN' and 'TOPP 5 BRUKSKONTO'. Below these are sections for 'SISTE NYTT' with news items like 'Veiledning for gjeldsrammede', 'Spare i bank? Kom til oss!', and 'Rentero'. At the bottom right, there is an 'ORD OG BEGREPER' section with a keyboard layout and a search box.

Samanburður á tryggingum verður þó mjög fljótt úreltur og er nokkuð mikil vinna að halda honum við, nema það sé gert í samráði við félögin. Neytendasamtökin höfðu vorið 2009 samband við stjórnendur allra viðskiptabanka, Samband íslenskra sparisjóða og tryggingafélögin um að koma upp slíkum gagnagrunni. Alls staðar var tekið vel í þetta. Fundað var með Samtökum

<sup>13</sup> Ályktun 20. október 2009.



fjármálafyrirtækja (SFF)<sup>14</sup> sem tóku undir hugmyndina með þeim fyrirvara að SFF gætu ekki séð um að framkvæma verkefnið, né vista gagnagrunninn. Þá var að hálfu Neytendasamtakanna lýst þeirri skoðun að vænlegast sé að samtökin visti þessa gagnagrunna og að hlekkir séu á heimasíðum samstarfsaðila. Ástæða þess er sú að neytendur bera mikið traust til Neytendasamtakanna og því væri eðlilegt gagnvart neytendum að samtökin annist vistun. E.t.v. væri einnig hægt að útvega leyfi fyrir notkun forrits gagnagrunnsins hjá norska Forbrukerrådet. Fjármögnun vegna stofnunar og viðhalds þyrfti þó að dreifast skv. samkomulagi og fyrirtækin þyrftu að skuldbinda sig til að tilkynna gagnagrunninum breytingar. Ákveðið var að leggja málið fyrir stjórn SFF og viðskiptaráðuneytið. Næsta skref mundi svo vera að skipa starfshóp.

## 9.2 Samtvinnun þjónustu

Algengt hefur verið að neytandi sem stundar viðskipti við tiltekinn banka og tryggingafélag fái „tryggðarafslátt“. Margir neytendur hafa því í raun bundið sig við eitt tryggingafélag fyrir langa tíð með því að taka langtíma íbúðalán hjá banka. Svokölluð samtvinnuð fjármálaþjónusta er því ein af samkeppnishindrunum á markaði, einnig með því að gera innkomu nýs fyrirtækis á markað erfiða, þar sem það er ekki líklegt til að geta boðið afsláttakjör í tengslum við aðra þjónustu. Samkeppniseftirlitið benti haustið 2008 á að þar sem viðskiptabankarnir væru komnir í eigu ríkisins hefði verið æskilegt að þessi samtvinnun yrði afnumin, e.t.v. bönnuð með lögum. Taldi eftirlitið í öllu falli að váttryggingafyrirtæki á Íslandi ættu að láta af samtvinnun, í ljósi nýrra aðstæðna á fjármálamarkaðnum, og með því móti stuðla að eðlilegri og virkri samkeppni.<sup>15</sup> Tillagan hefur verið rædd í nefnd Neytendasamtakanna um samkeppni, fákeppni og einokun<sup>16</sup> og þar sem Neytendasamtökin hafa ítrekað varað við samkeppnishamlandi áhrifum við samtvinnun þjónustu tók nefndin undir tillögu Samkeppniseftirlitsins.

## 9.3 Hreyfanleiki

Til að auka virka samkeppni á váttryggingamarkaði (sbr. kafla 1) hefur Samkeppniseftirlíð lagt til breytingar á lögum um váttryggingasamninga<sup>17</sup> þannig að neytendur geti hvenær sem er sagt upp tryggingum sínum. Neytendasamtökin hafa stutt tillöguna og bent á að þetta sé í samræmi við norsk lög og þess má geta að lögin byggja á norskri fyrirmynd.

Lov om forsikringsavtaler (nr. 69/1989 með síðari breytingum):

§ 3-6. (forsikringstakerens rett til å avbryte forsikringsforholdet)

Forsikringstakeren kan i forsikringstiden si opp en løpende forsikring dersom forsikringsbehovet faller bort eller det foreligger andre særlige grunner, eller for flytting av forsikringen til et annet selskap.

Forsikringstakeren skal varsle selskapet med en frist på minst en måned. Ved flytting skal det i varslet opplyses om hvilket selskap forsikringen flyttes til og om tidspunktet for flyttingen.

Ved kollektiv forsikring kan bestemmelsen i første ledd fravikes i forsikringsavtalen.”

Ef framangreind breyting nær ekki fram að ganga væri æskilegt að takmarka sjálfkrafa endurnýjun á þann veg, að þó svo að tryggingataki hafi ekki sagt upp tryggingu falli hún niður, hafi váttryggingartaki samið um sambærilega tryggingu hjá öðru tryggingafélagi. Þá mætti líka taka skýrt fram í lögnum að tryggingin endurnýist hafi henni ekki verið sagt upp. Hér má hafa sænsk

<sup>14</sup> Guðjón Rúnarsson, 16. apríl 2009

<sup>15</sup> „Öflug uppbygging – opnun markaða og efling atvinnustarfsemi“ (nr. 2/2008)

<sup>16</sup> Fundur 14. okt. 2009

<sup>17</sup> 14. gr. laga um váttryggingasamninga (nr. 30/2004)

lög, sem voru endurnýjuð 2005 eftir margra ára ítarlega skoðun (m.a. í norrænu samstarfi á milli Finnlands, Noregs og Svíþjóðar um tryggingalöggjöf), til hliðsjónar.

3 kap. 4§ försäkringsavtalslagen nr. 2005:104:

Har inte en giltig uppsägning skett enligt 3 §, förnyas försäkringen för den vanligen tillämpade försäkringstid som närmast svarar mot den senast gällande försäkringstiden och på de villkor i övrigt som har gällt under denna tid, om inte försäkringstagaren då har tecknat en motsvarande försäkring hos ett annat försäkringsbolag. Detta gäller dock inte om annat har avtalats eller framgår av omständigheterna.

Försäkringsbolagets rätt att ändra försäkringen i samband med förnyelse.

Íhuga ætti einnig breytingar á lögum um húsgöngu- og fjársölusamninga (nr. 46/2000 ) þannig að þau gildi einnig um váttryggingar. Lögin, sem eiga að tryggja neytendum sérstaka vernd við kaup t.d. í gegnum síma, á netinu og við húsgöngusölu, gera ríkar kröfur til upplýsingaskyldu seljenda og veitir neytendum rétt til að hætta við kaupin án nokkurra skýringa innan 14 daga frá því að samningur var gerður milli hans og seljanda. Lögin gilda þó, eins og er, ekki um sölu á váttryggingum<sup>18</sup>.

Breytingar voru t.d. gerðar á sænskum fjársölulögum til að gilda einnig um váttryggingar og tóku þær gildi 1. apríl 2005.

---

<sup>18</sup> 3. gr. laga um húsgöngu- og fjársölusamninga, nr. 46/2000

## 10. Markaðssetningar og aðrar upplýsingar til neytenda

### 10.1 Tryggingaþörf

Í markaðssetningum á tryggingum má sjá dæmi um að tryggingarþörfin sé stórlega ýkt og jaðrar við hræðsluáróður sem er bannað samkvæmt alþjóðareglum um markaðssetningar<sup>19</sup>.

„Þegar þú metur þörf fyrir líftryggingu er nauðsynlegt að þú spyrjir þig m.a. eftirfarandi spurninga:

- Hef ég fyrir öðrum að sjá?
- Er ég í fjárskuldbindingum fyrir aðra?
- Eru aðrir í fjárskuldbindingum fyrir mig?
- Skulda ég yfir milljón krónur?

Allir sem hafa fyrir einhverjum að sjá eða hafa tekið á sig fjárskuldbindingar hafa þörf fyrir líftryggingu.”

Á vefsíðu VÍS

„Afkomutrygging er fyrir allt starfandi fólk, þó sérstaklega ungt fólk sem er að koma út á vinnumarkaðinn. Þau þrjú ár sem launþegi er að ávinna sér réttindi í lífeyrissjóði er hann nánast ótryggður ef til starfsorkuskerðingar kemur, hvort sem hún er varanleg eða tímabundin. Örorkulífeyrir úr lífeyrissjóði er almennt ekki hærri en sem nemur 56% af launum, og er þá miðað við að greitt sé í sjóðinn í 40 ár þ.e. frá 25 ára aldri. Þeir sem hefja greiðslu seinna en við 25 ára aldur ná því aldrei fullum réttindum. Fyrir þá er afkomutrygging nauðsynlegt viðbót. Þá ber að hafa í huga að fyrstu þrjú árin sem greitt er í lífeyrissjóð njóta sjóðfélagar ekki þessara réttinda, afkomutrygging brúar því þetta tímabil. Þú nýtur skattalegs hagræðis af greiðslu iðgjalda með því að tengja afkomutryggingu við frjálsan lífeyrissparnað. Bætur afkomutryggingar eru tekjuskattsskyldar við útgreiðslu.”

Á vefsíðu Sjóvá

Þá tilkynnti váttryggingafélag í endurnýjunarskírteinum vegna fjölskyldutryggingar haustið 2009 að váttryggingarfjárhæð innbús váttryggingataka hefði verið hækkuð, sem sagt einhliða af félaginu, um eina milljón króna umfram umsamda vísitöluhækkun og var váttryggingartaki hvattur til að hafa samband, óskaði hann ekki eftir að breytingin tæki gildi. Við endurnýjun váttryggingar skal félagið skv. lögum<sup>20</sup> upplýsa um viðbótarvernd sem það getur veitt og kveða skilmálar yfirleitt á um að nauðsynlegt sé að váttryggður tilkynni um breytingar á innbúsverðmæti, en vanmat á innbúi er á ábyrgð tryggingartaka.<sup>21</sup> Áhugavert er að samkvæmt upplýsingum félagsins höfðu einungis 2,4% viðskiptavina samband þar sem þeir töldu innbú sitt í samræmi við þá tryggingarfjárhæð sem samið hafði verið um og er það ábending um hversu erfitt það getur verið fyrir neytendur að afþakka tryggingu, hvort sem um hækkaða váttryggingarfjárhæð, viðbótartryggingu fyrir raftækin eða forfallatryggingu er að ræða – það gæti verið að storka örlögnum!

<sup>19</sup> International Chamber of Commerce

<sup>20</sup> 11. gr. laga um váttryggingarsamninga

<sup>21</sup> Bentu Neytendasamtökin félaginu á þetta, sem brást við með þeim hætti að falla frá hækkuninni frá og með endurnýjun næstu mánaða.

Við endurnýjun fjölskylduþryggingar tilkynnti annað félag að lágmarksiðgjald miðaðist við innbúsverðmæti 4,2 milljónir kr. (óháð verðmæti innbús!) og að lægri fjárhæðir hefðu verið hækkaðar til samræmis við það.

Eitt þeirra „upplýsingablaða“ sem unnin voru í verkefninu, fjallaði um tryggingaþörf.

## Upplýsingablað Hvaða tryggingar þarftu?

### Skylduþryggingar

- Brunatrygging húseigna er lögboðin trygging sem bætir tjón af völdum eldsvoða og nær til allra húseigna svo sem íbúðarhúss (líka húss í smíðum), geymslur og t.d. hlöðu.

- Öll skrásetningarskyld ökutæki ber að váttryggja í lögboðnum ökutækjatrýggingum, þ.e. ábyrgðartryggingu og slysatryggingu ökumanns og eiganda, og á það jafnt við um fólksbíla, jeppa, vörubíla, bifhjól, fjórhjól eða vélsleða svo dæmi séu tekin.

Kaskótrygging er ekki skylda en bætir meðal annars tjón af völdum áreksturs, eldsvoða, bílveltu, snjóflóða, óveðurs, þjófnaðar, skemmdarverka o.fl.

Tryggingafélögin þurfa að hafa mjög ríkar ástæður til að neita beiðni um tryggingu, sérstaklega þegar um skylduþryggingar eru að ræða, og geta í raun ekki vísað frá sér bifreiðaeiganda, sem vill taka ábyrgðartryggingu, eða húseiganda sem vill brunatryggja hjá félaginu.

Berðu saman verð og skilmála áður en þú tekur ákvörðun um hvaða tryggingu þú kaupir og hvaða félag þú skiptir við. Það getur munað töluverðu á iðgjaldinu. Vertu vakandi fyrir tvítryggingum, ekki kaupa tryggingar sem þú þarft ekki á að halda!

### Ef þú ert ein(n) á báti án fjölskyldu

Ef þú ert einstaklingur án fjölskyldu dugar góð heimilistrygging langt. Ef þú átt íbúð þarftu líka að íhuga að kaupa fasteigna-/húseigendatryggingu fyrir vatnstjón, óveðurstjón og innbrotstjón á t.d. hurðum, gólfefnum, innréttingum og fleiru sem tilheyrir fasteigninni.

Algengt er að heimilistrygging innihaldi:

#### - innbústryggingu

sem bætir tjón vegna bruna, skammhlaups, umferðaróhapps, innbrotstjófnaðar, þjófnaðar, ráns, skemmdarverka, útstreymis vökva, óveðurs, ofhitunar á þvotti, brots eða hruns, skýfalls eða asahláku, skemmda á kæli- og frystivörum.

#### - innbúskaskó

sem bætir tjón á lausafjármunum úr innbúi vegna skyndilegra ófyrirsjáanlegra utanaðkomandi orsaka.

#### - ábyrgðartryggingu

sem bætir tjón sem váttryggður veldur öðrum og ber ábyrgð á samkvæmt íslenskum lögum.

#### - slysatryggingu í frítíma

sem greiðir bætur vegna dauðsfalls, varanlegrar og læknisfræðilegrar örorku, tímabundins missis starfsorku, sjúkrakostnaðar og tannbrots. Váttryggingin gildir oftast hvar sem er í heiminum í frítíma, við heimilisstörf og við nám.

#### - greiðslukortatryggingu

sem bætir tjón ef greiðslukort hins váttryggða tapast og óviðkomandi aðili misnotar það með sviksamlegum hætti.

**- réttaraðstoðartryggingu**

sem greiðir málskostnað vegna ágreinings í einkamálum.

**- ferðatryggingu**

sem inniheldur farangurstryggingu, ferðasjúkratryggingu, ferðarofstryggingu, samfylgd í neyð, endurgreiðslu ferðar, farangurstöf og stundum, en ekki alltaf, forfallatryggingu.

Fyrir þá sem vilja einfaldari og takmarkaðri vernd er hægt að kaupa heimilistryggingu samsetta úr færri váttryggingarþáttum, t.d. innbústryggingu og ábyrgðartryggingu.

**Ef þú átt fjölskyldu**

Fasteignatryggingin

Algeng tjón á fasteignum eru vatnstjón, óveðurstjón og innbrotstjón. Fasteignatrygging getur bætt tjón sem verða vegna þessa á gólfefnum, hurðum, innréttingum og fleiru sem tilheyrir fasteigninni.

Heimilis-/fjölskyldutrygging

Algengt er að heimilistrygging innihaldi innbústryggingu, innbúskaskó, ábyrgðartryggingu, slysatryggingu í frítíma, greiðslukortatryggingu, réttaraðstoðartryggingu og ferðatryggingu (sjá hér fyrir ofan).

Sjúkra-, slysa- og líftryggingar

Hægt er að tryggja fjölskyldunni fjárhagslegt öryggi ef þú missir tekjur vegna veikinda eða fellur frá. Athugaðu hvort og hvaða tryggingar þú nýtur á grundvelli starfs þíns, lífeyris-sparnaðar og slysabótar almanntrygginga (slysatrygging við heimilisstörf í skattframtalinu) áður en þú kaupir sjúkra-, slysa eða líftryggingu.

Barnatryggingar innihalda almennt sjúkdóma-, örorku- og slysatryggingu fyrir barnið auk þess sem hún bætir fjölskyldunni upp tekjumissi og ófyrirséðan kostnað vegna veikinda, t.d. kostnað við breytingar á húsnæði, og bætir útfararkostnað.

## 10.2 Mat á verðmæti við kaup á skaðatryggingu ./ tjónauppgjör

Tryggingartaki ber ábyrgð á því að tryggingarfjárhæðin sé réttilega ákveðin. Ef váttryggingarfjárhæðin er of lág er um s.k. undirtryggingu að ræða, þ.e. að tryggingarfjárhæðin er lægri en andvirði tryggðra hagsmuna. Ekki er óalgengt að undirtrygging hafi þau áhrif skv. skilmálum tryggingafélaganna að bætur greiðist aðeins hlutfallslega. Ef tryggingarfjárhæðin er hins vegar of há er verið að greiða hærri iðgjöld en verðmæti og væntanlegar bætur gefa tilefni til.

Erfitt getur þó reynst að ákveða váttryggingarfjárhæð réttilega þar sem ákveðið misræmi er á milli þeirra upplýsingar sem veittar eru þegar trygging er keypt og gildandi skilmála.

Þegar leitað er tilboða í heimilistryggingu hjá Sjóvá fást eftirfylgjandi upplýsingar:

„Þegar verðmæti einstakra hluta er áætlað er eðlilegt að miða við verð samskonar hluta ef þeir væru nýir. Við hönnuðum töflu sem gefur meðalverðmæti (kr.) innbús eftir fjölda í heimili og flatarmál íbúðar (m<sup>2</sup>). Miðað er við venjulegt innbú. Dýrari hluti eins og málverk og þess háttar verður að tryggja sérstaklega.[...] Athugaðu að raunhæft er að áætla að lágmarksverðmæti fatnaðar sé 700.000 kr. á hvern einstakling.“ Í textanum eru engir hlekkir að skilmálunum (einungis til hliðar eða neðst á síðu).

Samkvæmt skilmálum<sup>22</sup> Sjóvá miðast bætur þó við, „að svo miklu leyti sem unnt er, að fjárhagsleg staða váttryggðs verði hin sama og fyrir tjónið. Váttryggt innbú og lausafjármunir bætast að hámarki með þeirri váttryggingarfjárhæð sem tilgreind er í váttryggingarskírteini eða iðgjaldskvittun. Tilteknir munir bætast þó að hámarki upp að tiltekinni fjárhæð eða hlutfalli af váttryggingarfjárhæð innbústryggingar, svo sem nánar er tilgreint í skilmálum, váttryggingarskírteini eða iðgjaldskvittun. Bótafjárhæðir skulu taka mið af kostnaði við viðgerð á skemmdum munum eða öflun samsvarandi eða að verulegu leyti samsvarandi muna. Fjárhæð bóta nemur að hámarki þeirri fjárhæð sem félagið hefði greitt fyrir viðgerð eða enduröflun hins váttryggða. Bætur greiðast á grundvelli verðs á nýjum hlutum, en frádráttur vegna aldurs og notkunar kemur til greina, ef notagildi hlutanna hefur minnkað verulega fyrir váttryggðan. Þegar um er að ræða bætur vegna eftirtalinna muna hefur félagið þó heimild til þess að styðjast við eftirfarandi afskriftarreglur:

Afskriftarreglur:	Ár án aldursfrádráttar:	Eftir það árlegur frádráttur:
Fatnaður fullorðinna	1 ár	20%
Fatnaður barna	1 ár	30%
Hljómfl.tæki, sjónvörp og útvörp	2 ár	10%
Myndbandstæki og -upptökuvélar	1 ár	20%
Tölvur	1 ár	20%
Önnur rafmagnstæki	1 ár	10%
Myndavélar	2 ár	10%
Reiðhjól	1 ár	20%
Skíða- og viðlegubúnaður	1 ár	20%

Samkvæmt upplýsingum á vefsíðu tryggingafélagsins TM ber við tryggingu að meta verðmæti innbús miðað við:

- tegund íbúðar: raðhús/parhús, sérbyli eða fjölbyli,
- stærð íbúðar,
- aldur váttryggingartaka,
- aldur maka og
- fjölda barna.

Engar upplýsingar eru um hvernig innbú er metið við tjón. Samkvæmt skilmálunum TM<sup>23</sup> miðast bætur þó, að svo miklu leyti sem unnt er, við það að fjárhagsstaða váttryggðs verði sú hin sama og fyrir tjónið. Bætur greiðast á grundvelli verðs á nýjum hlutum, en frádráttur vegna aldurs og notkunar kemur til greina ef notagildi hlutanna hefur minnkað verulega fyrir váttryggðan. En þegar um er að ræða bætur vegna ákveðinna muna hefur félagið heimild til þess að styðjast við afskriftarreglur, og frádráttur getur orðið allt að 70%.

Afskriftarreglur:	Ár án aldursfrádráttar	Eftir það árlegur frádráttur
Fatnaður fullorðinna	1 ár	20%
Fatnaður barna	1 ár	30%
Hljómflutningstæki, sjónvörp og útvörp	2 ár	10%
Myndbandstæki/DVD og myndbandsupptökuvélar	1 ár	20%
Tölvur	1 ár	20%
Önnur rafmagnstæki	1 ár	10%
Myndavélar	1 ár	10%
Reiðhjól	1 ár	20%
Skíða- og viðlegubúnaður	1 ár	10%

<sup>22</sup> Skilmálar „Fjölskylduverndar“ frá 1. janúar 2008

<sup>23</sup> Skilmálar „Heimatryggingar“ frá 6. febrúar 2008.

Neytendur verða að passa upp á að verðmæti hins vátryggða sé rétt metið þannig að ekki sé verið að greiða óþörf iðgjöld. Ef vátryggingarfjárhæðin er hins vegar of lág er um s.k. undirtryggingu að ræða og greiðast bætur þá oft einungis hlutfallslega. Sönnun þess að um s.k. undirtryggingu er að ræða, hvílir hins vegar á tryggingafélaginu.

Neytendasamtökin sendu í desember 2007 tryggingafélögunum fyrirspurn um verðlagningu tryggingafélaganna á bílum sem dæmdir eru ónýtir. Samkvæmt svörum sem bárust Neytendasamtökunum ræðst verðmætið af fleiri þáttum en í skilmálum segir. Hjá t.d. TM er vísað á verðmæti skv. Bílgreinasambandið (BGS) við töku tryggingar. Skv. skilmálum TM<sup>24</sup> fer „ákvörðun bóta eftir almennum reglum íslensks skaðabótaréttar“ en í svari TM til Neytendasamtakanna hinn 31. desember 2007 segir:

„1. Leitað er til umboðs viðkomandi bifreiðategundar og fengið uppgengið staðgreiðslu markaðsvirði að þeirra mati.

2. Leitað er eftir skráningum samskonar bifreiða á bilasölur.is og fundin ásett verð. Taka ber fram að ásett verð er oft hærra en það sem greitt er út einfaldlega vegna þess að ekki hefur verið tekið tillit til staðgreiðslu. Einnig er mjög misjafnt hvaða verð er sett á bifreiðar sömu tegundar og því nauðsynlegt að finna meðaltal til að fá raunhæft markaðsverð.

3. Leitað er eftir markaðsverði bifreiðarinnar í gagnabanka BGS.

Með því að finna meðaltals markaðsverð út frá þessum upplýsingum telur félagið að réttasta og sanngjarnasta verðið sé fundið og þegar búið er að taka tillit til staðgreiðslu er bifreiðin greidd út. Frekari frádráttur á útborgaðri upphæð getur orðið ef ástand bifreiðarinnar fyrir tjón er mjög bágborið og er þá leitað eftir upplýsingum hjá fagaðilum og fundinn áætlaður viðgerðarkostnaður”. (Sjá einnig 13.3)

### 10.3 Verðupplýsingar

Dæmi er um að upplýsingar til neytanda um verð, þ.e. iðgjöld, og kostnaður séu óljósar. Tryggingafélagið Sjóvá hefur í tilboðum dregið endurgreiðslu, háð því að viðskiptavinur sé tjónlaus í eitt ár, frá í tilboðum, þannig að hugsanlegt „nettóiðgjald“ er það sem ber mest á í tilboðinu.

Annað dæmi um villandi upplýsingar um kostnað er auglýsing tryggingafélagsins Allianz á lífeyrstryggingum: „Hjá Allianz er ekki stofnkostnaður. Hjá Allianz byrjar viðskiptavinurinn að spara frá fyrstu greiðslu. Þ.e.a.s. inneignin erfist öll frá fyrsta degi“, segir í markaðssetningu frá Allianz. Í skilmálum Allianz<sup>25</sup> segir hins vegar:

§ 25 Hvernig er kostnaður við samningsgerð dreginn af iðgjöldum þínum?

(1) Gerð tryggingarsamninga hefur kostnað í för með sér. Þessi svonefndi samningskostnaður (§ 43 töluliður 2 í „Reglugerð um reikningsfærslu tryggingafélaga“) er reiknaður með í gjaldskránni. Hann er ekki gjaldfærður sérstaklega heldur millifærður af iðgjöldunum.

(2) Við tryggingarsamning þinn er beitt millifærsluaðferð samkvæmt § 4 Bótasjóðsreglugerðarinnar (Zillmeraðferð). Þá eru fyrstu iðgjöldin notuð til að greiða samningskostnaðinn. Upphæðin sem greiða skal takmarkast samkvæmt áður nefndri Bótasjóðsreglugerð við 4% iðgjaldanna sem þér ber að greiða á samningstímanum.

<sup>24</sup> 4 gr. skilmála 220 „Ökutækjategyggingar“ frá 1. desember 2006.

<sup>25</sup> Tryggingarskilmálar Allianz (E70), líf-og lífeyristryggingar

3) Það sem eftir er af samningskostnaðinum er dregið af iðgjöldunum á umsömdum iðgjaldsgreiðslutíma. Ef trygging er gerð iðgjaldsfrí eða henni sagt upp er ógreiddur samningskostnaður jafnaður út með frádrætti samkvæmt § 15 tölulið 1 eða § 16 tölulið 3 eða samkvæmt ákvæðum annarra tryggingarþátta sem kunna að vera innifaldir.

4) Framangreind millifærsla samningskostnaðar hefur engin áhrif á umsamda tryggingarvernd. Hún helst að fullu frá byrjun. Greiðsla kostnaðarins við gerð samnings þíns veldur þó því að fyrst um sinn eru engir fjármunir fyrir hendi til að byggja upp iðgjaldsfrían tryggðan lífeyri eða endurkaupsvirði. Þróun iðgjaldsfrís tryggðs lífeyris og endurkaupsvirðis er sýnd í tryggingarskírteininu.”



## 11. Breytingar á skilmálum

Ekki er erfitt að finna dæmi um óréttmætar breytingar á tryggingaskilmálum. Áður nefnda dæmi (kafla 10.1) sýnir t.d. að váttryggingafélag breyti einhliða váttryggingarfjárhæð, þ.e.a.s. inntaki váttryggingarsamnings sem samið hefur verið sérstaklega um aðila á milli, við endurnýjun. Þannig tilkynnti félag í endurnýjunarskírteinum vegna fjölskyldutryggingar að váttryggingarfjárhæð innbús váttryggingataka hefði verið hækkuð um eina milljón króna umfram umsamda vísitöluhækkun.

Ekki er heldur óalgengt að breytingar á svo kölluðum kortatryggingum taki gildi jafn óðum og þær eru tilkynntar (sjá 9.1 og viðhengi 14). Eðlilegt væri hins vegar að kortaskilmálar gildi óbreyttir á „samningstímabilinu”, þ.e. það ár sem korthafi hefur greitt árgjald fyrir. Samkvæmt kreditkortaskilmálum t.d. MP-banka/Valitor<sup>26</sup> hefur kortaútfandinn heimild til að breyta ákvæðum skilmála einhliða, en ef breytingar eru ekki til hagsbóta fyrir korthafa skal honum tilkynnt um þær eigi síðar en 15 dögum fyrir gildistöku þeirra. Ef korthafi sættir sig ekki við breytingu á skilmálum getur hann sagt upp samningi sínum við útgefanda. Ekkert er þó í skilmálunum um endurgreiðslu árgjalds fyrir eftirstandandi tímabil.

Umfangsmesta dæmið um það, sem hlýtur að teljast óréttmætar skilmálabreytingar, gerðist e.t.v. þegar ný lög um váttryggingasamninga öðluðust gildi 1. janúar 2006 og strax tóku til allra váttryggingasamninga, líka þeirra sem voru í gildi<sup>27</sup>. Um miðjan desember 2005 tilkynnti t.d. Sjóvá og VÍS viðskiptavinum sínum að allir váttryggingaskilmálar félagsins hefðu verið endurskoðaðir í samræmi við breytingar á lögnum og bentu á að nýir váttryggingaskilmálar gildi fyrir tryggingar félagsins frá og með 1. janúar 2006. Samkvæmt lögnum<sup>28</sup> er óheimilt, hvað skaðatryggingar varðar, að víkja frá lögnum leiði það til lakari stöðu váttryggðs, en ekki allar þær lagabreytingar sem þá voru gerðar voru til bóta fyrir neytendur og má því draga réttmæti þess að breyta skilmálum gildandi tryggingasamninga eins og gert var í efa.

---

<sup>26</sup> Skilmálar sem tóku gildi hinn 11. maí 2009, 13. gr.

<sup>27</sup> Skv. greinargerð 147. gr. laga um váttryggingasamninga.

<sup>28</sup> 1. mg. 3. gr.

## 12. Bótaskylda

Þegar kvartanir voru skoðaðar mátti sjá að það er aðallega þrennt varðandi bótaskyldu sem oft er deilt um, sönnun tjóns, orsök tjónsins og ábyrgðartakmarkanir, og ástæða að benda á nokkur atriði í því sambandi.

### 12.1 Sönnun tjóns

Eins og áður segir er eitt þeirra atriða sem oft er deilt um í málskotum hjá váttrygginganefndinni hvort tryggingartaka hafi tekist að sanna að váttryggingaraburður hafi átt sér stað, þ.e.a.s. að hann hafi orðið fyrir tjóni. Í skaðatryggingum er oftast en ekki um sjáanlegt tjón að ræða og sönnun því alls ekki erfið, nema þegar um t.d. þjófnað er að ræða. Við innbrot eru oft gerðar kröfur um ummerki.

Samkvæmt sænskum lögum<sup>29</sup> hefur tryggingartaki uppfyllt sönnunarbyrðina ef það við heildarmat má teljast líklegra að um váttryggingaraburð sé að ræða en ekki. Sé váttryggður ekki tekinn trúanlegur getur hann stefnt váttryggingafélaginu fyrir meiðyrði, verði síðar meir úrskurðað honum í hag.

### 12.2 Váttryggingaraburður eða ekki - orsök tjónsins

Tryggingartaki þarf einnig að sanna hver orsök tjónsins er, þ.e. að orsök sem váttryggingin tekur til valdi tjóninu.

Skv. sænskum lögum telst sönnunarbyrðin uppfyllt ef telja má líklegra að orsakasamband sé til staðar en ekki<sup>30</sup>.

Málskotin sýna að það sé ástæða til að benda á að hafi tjón orðið af fleiri en einni ástæðu þarf einungis meginorsök tjónsins að vera af ástæðum sem falla undir gildissvið tryggingarinnar (allt eða ekkert-regla)<sup>31</sup>. Um þetta hefur ekki verið samstaða og einnig er talað um hlutfallsreglu, þ.e. að tjón verði bætt í hlutfalli við þátt orsakarinnar sem fellur undir gildissvið tryggingarinnar.

Einungis meginorsök tjóns þarf að vera af ástæðum sem falla undir gildissvið tryggingarinnar.

### 12.3 Ábyrgðartakmarkanir

Váttryggingaveitandi getur takmarkað ábyrgð sína með því að *undanskilja ákveðna áhættu*, en einnig með því að setja *varúðarreglur*. Í lögum<sup>32</sup> er sérstaklega hnykkt á því að félaginu beri að gera váttryggingartaka grein fyrir því hvort verulegar takmarkanir séu á gildissviði váttryggingar eða þeirri vernd sem hún veitir. Hins vegar er ekki að finna reglur um réttaráhrif þess að félagið sinnir ekki þessari upplýsingaskyldu og hljóta þær því að ráðast af almennum reglum. Svigrúm dómstóla er því nokkurt við ákvörðun um það, en dæmi er um að talið hefur verið að það sé á ábyrgð tryggingataka að kynna sér efni skilmála þeirrar tryggingar sem hann velur sér og vera

<sup>29</sup> ARN 6505

<sup>30</sup> ARN 970307

<sup>31</sup> Ivan Sörensen, Forsikringsret bls. 123

<sup>32</sup> 4. gr. laga um váttryggingarsamninga

kunnugt um að skilmálar váttrygginga hafi að geyma undanþáguákvæði líkt og venja er með staðlaða samningsskilmála váttrygginga.<sup>33</sup>

Í frumvarpi laga um váttryggingasamninga<sup>34</sup> var í 10. gr. gerð krafa um að í váttryggingarskírteini skuli koma fram „*hvaða varúðarreglur félagið hefur sett*, en í því efni getur það vísað til varúðarreglna í lögum, stjórnvaldsfyrirmælum eða hliðstæðum fyrirmælum eða reglum, ef sanngjarnt er að ætlast til að váttryggingartaki þekki efni þeirra; þá skal það upplýsa að váttryggður geti fengið eintak varúðarreglna hjá því”. Réttaráhrifin voru einnig tilgreind: „Hafi félagið vanrækt skyldur sínar um að veita upplýsingar í samræmi við 2. mgr. getur það aðeins borið fyrir sig hin tilteknu ákvæði ef váttryggingartaka eða váttryggðum var þrátt fyrir það kunnugt um skilmálann.”

Greininni var hins vegar breytt skv. tillögu viðskiptanefndar sem „miðaði að því að tryggja að váttryggingarskírteini verði stutt og skýrt” og er svo hljóðandi: „Í váttryggingarskírteini skal koma fram: *árétting til váttryggingartaka um að hann kynni sér ákvæði skilmála váttryggingarinnar er varða fyrirvara er tengjast greiðslu iðgjalds, takmörkun ábyrgðar*, varúðarreglur er um váttrygginguna gilda og fresti til að tilkynna um váttryggingaratburð”. Ákvæðið um réttaráhrif þess að félagið vanræki upplýsingaskyldur sínar var tekið út, skv. órókstuddri tillögu viðskiptanefndar.

Mikilvægt er að greina á milli annars vegar undanskilinnar áhættu, þ.e. að ákveðin atriði eða svið eru undanþegin tryggingu, og hins vegar varúðarreglna<sup>35</sup>.

Ef ákveðin atriði/svið eru undanskilin tryggingu fást aldrei neinar bætur fyrir slík tjón. Ef hins vegar um brot á varúðarreglu er að ræða leiðir það eftir lagabreytingum 2004 ekki alltaf til missis allra bóta og tryggingafélagið má einungis bera fyrir sig brot á varúðarreglu ef váttryggður hefur brotið gegn henni með saknæmri háttsemi og sökin verði ekki talin óveruleg.

Jafnvel þó svo sé að sök váttryggðs skuli ekki vera óveruleg má samt leggja ábyrgð á félagið að hluta til með hliðsjón af því hvers konar varúðarreglu ekki var sinnt, sök váttryggðs, hvernig váttryggingaratburð bar að og atvikum að öðru leyti<sup>36</sup>.

Varúðarreglur geta verið af ýmsum toga og erfitt getur reynst að skilja innihald þeirra. Áður nefnt málskot, þar sem váttryggingafélag neitaði að greiða bætur úr ferðatryggingu fyrir týnda tösku sem skilað var í farangursrými rútu sé „skilin eftir á almannafæri”, er dæmi um það. Váttrygginganefndin var ekki sammála félaginu og leit þannig á að ekkert benti til þess að fyllsta öryggis hafði ekki verið gætt við vörslu farangursins, að farangurinn hafði ekki verið skilinn eftir á almannafæri og að félagið ætti að bæta tjónið. Nefndin hefur þó álitnið farangursrými flugvélar sem „almannafæri” og að bótaskylda sé ekki fyrir hendi.

**ÚV nr. 16/2006** NN tók rútu frá National Express milli Heathrow og Stansted flugvallanna í London. Hann var með þrjár ferðatöskur sem hann geymdi í læstu farangursrými rúttunnar. Þegar rútan kom til Stansted varð hann að bíða eftir að komast út úr rúttunni. Þegar út kom voru tvær töskur af þremur fyrir utan rúttuna en sú þriðja hvergi sjáanleg. Taskan skilaði sér ekki í tapað-fundið hjá rútufrirtækinu. NN var tryggður gegn tjóni af völdum þjófnaðar. Skv. varúðarreglu í skilmálunum bætir félagið þó ekki hluti sem váttryggður skilur eftir á almannafæri, t.d. í afgreiðslum flutningsaðila. NN var neitað um bætur með þeim rökum að hann hafi ekki gætt fyllsta öryggis við vörslu hins váttryggða. Það að setja farangur í farangursgeymslu bifreiðar væri að skilja hann eftir á almannafæri. Af gögnum málsins var hins vegar ljóst að NN átti ekki annarra kosta völu en að setja farangurinn í farangursgeymslu rúttunnar og að farangursrýmið var læst meðan á ferðinni stóð. Það var mat nefndarinnar að læst farangursrými rútu gæti ekki talist afgreiðsla flutningsaðila samkvæmt skilmálum, að ekkert benti til að NN hafi ekki gætt fyllsta öryggis við vörslu farangurs síns og að NN skildi farangurinn ekki eftir á almannafæri. Niðurstaðan var því að NN átti að fá tjón sitt bætt.

<sup>33</sup> Hæstaréttardómur nr. 297/2003

<sup>34</sup> Þskj. 215 lagt fyrir alþingi á 130. löggjafarþingi 2003-2004.

<sup>35</sup> Hugtakið varúðarregla hefur verið skilgreint í 2. gr. laga um váttryggingarsamninga.

<sup>36</sup> 26. gr. laga um váttryggingarsamninga

ÚV nr. 152/2006 NN gleymdi myndavél í farþegarými flugvélar. Vátryggingafélagið hafnaði greiðsluskyldu með vísan til að hlutir sem glemast á almannafæri bættist ekki skv. skilmálum. Nefndin áleit farangursrími flugvélar sem almannafæri í þessu sambandi og að bótaskylda væri ekki fyrir hendi.<sup>37</sup>

Hæstiréttur komst nýlega að þeirra niðurstöðu<sup>38</sup> að með því að geyma bílalykla í hanskahólfi bíls hefðu lyklnir ekki verið geymdir á öruggum geymslustað, jafnvel þótt bíllinn hafi verið læstur. Hefði varúðarregla þess efnis að „geyma ... lykla á öruggum stað“ því verið brotin og ábyrgð félagsins gæti fallið niður í heild eða að hluta<sup>39</sup>. Þó er skilyrði að sök vátryggjanda væri ekki óveruleg og að orsakatengsl væri milli brots og þess að tryggingaratburður varð. Talið var að vátryggður hefði sýnt af sér gáleysi, sem telja yrði verulegt, með háttseminni en ekki væri áskilið að stórkostlegt gáleysi þyrfti til. Yrði tryggingartaki að sæta því að réttur hans til bóta myndi skerðast. Við mat á því hve mikil sú skerðing ætti að vera bæri að líta til þess að þótt gáleysið væri verulegt, átti atburðurinn sér stað nokkrum klukkutímum eftir að bifreiðinni var lagt í bifreiðastæði við heimili umráðamanns hennar og að honum hefði ekki verið unnt að sporna við því að þeir sem tóku bílinn, brytu sér leið inn í hana. Var bótaskylda tryggingafélagsins því viðurkennd á helmingi þess tjóns sem vátryggður varð fyrir.<sup>40</sup> Þetta var einnig niðurstaða vátrygginganefndarinnar, sem vátryggingartaki sætti sig við, en málið for alla leið fyrir hæstarétt. Var tryggingafélagið dæmt að greiða 400.000 kr. í málsvarnarlaun, en líklegt má telja að kostnaður vátryggingartaka hafi verið töluvert hærri og er þetta eitt og sér mikill brestur í neytenda-verndinni.

Vátryggingafélagið getur *ekki*

- borið brot á varúðarreglum fyrir sig, nema orsakatengsl á milli brots á varúðarreglu og tjóns sé fyrir hendi (þ.e. tjónið gerðist vegna þess að varúðarregla hafi verið brotin).

- borið takmörkun á ábyrgð fyrir sig, hafi félagið ekki tilkynnt tryggingataka skriflega án ástæðulauss dráttar að það hyggist gera það og upplýst um möguleika til þess að bera álitafni undir úrskurðarnefnd.<sup>41</sup>

## 12.4 Rangar eða ófullnægjandi upplýsingar

Tryggingartaki ber ríka upplýsingaskyldu um atvik sem geta haft þýðingu fyrir mat þess á áhættu (sjá dæmi í viðauka 15). Tryggingafélagið ber hins vegar sönnunarbyrðina fyrir því að tryggingartaki hafi með sviksamlegum hætti vanrækt upplýsingaskyldu sína. Ríkar kröfur eru gerðar til sönnunar.

<sup>37</sup> Sbr. mál nr. 128/2008 úrskurðarnefndar í vátryggingamálum.

<sup>38</sup> Hæstaréttardómur 92/2009

<sup>39</sup> Sbr. 26. gr. laga um vátryggingasamninga nr. 30/2004

<sup>40</sup> Sbr. mál nr. 129/2008 úrskurðarnefndar í vátryggingamálum.

<sup>41</sup> 31. gr. laga um vátryggingarsamninga

Til að fella niður ábyrgð vegna vanrækrar upplýsingaskyldu tryggingartaka þarf tryggingafélagið að sanna að:

- tryggingataki vissi að hann veitti rangar eða ófullnægjandi upplýsingar, að
- takmarkið var að koma á samningi eða ná betri kjörum og að
- félagið hafi ekki vitað að upplýsingarnar voru rangar eða ófullnægjandi.<sup>42</sup>

## 12.5 Tvítrygging

Ekkert bann er við tvítryggingu, þ.e. að tjón fellur undir fleiri tryggingar, en skv. greinagerð laganna á tryggingataki eingöngu að fá tjón sitt bætt og ekkert umfram það. Þetta felur í sér ákveðið misræmi, miðað við að ekkert bann við yfirtryggingu er lengur í lögum.

1. mgr. 37. gr. laga um váttryggingarsamninga 2004 nr. 30:

Ef sama tjón fellur undir fleiri en eina váttryggingu getur váttryggður valið hvaða váttryggingu hann vill nota þar til hann hefur fengið þær bætur sem hann á kröfu til.

Úr greinagerð laganna, um 37. gr.:

Orðalagið er nægilega rúmt til þess að reglan verði sú að ekki á að skipta máli hvort tjónið fellur undir fleiri en eina váttryggingu hjá sama félagi eða fleiri en einu félagi, en 41. gr. VSL tekur eingöngu til síðarnefnda tilviksins. Valfrelsi váttryggðs í þessum efnum getur skipt hann miklu máli, t.d. getur verið að hann missi iðgjaldsafslátt á einum stað en ekki öðrum, eigináhætta hans getur verið mismunandi o.fl.

Af reglu 1. mgr. leiðir líka að tvítrygging getur ekki leitt til þess að váttryggður fái tvöfaldar bætur. Hann getur aðeins fengið bætt fjártjón sitt en ekki meira. Réttur hans stendur til þess að fá tjónið bætt eftir reglum þess váttryggingarsamnings sem veitir honum hæstar bætur. Ef váttryggingarverð í tveimur váttryggingarsamningum er bundið, en á mismunandi hátt, getur hann því valið að fá bætur á grundvelli þess sem færir honum hæstar bætur. Ef þær eru samt lægri en verðmæti hins váttryggða á hann rétt á að krefja um bætur á grundvelli hins samningsins þar til hann fær fjártjón sitt að fullu bætt. Reglur þessar eru ófrávíkjanlegar þannig að í váttryggingarsamningi er ekki hægt að rýra þann rétt sem váttryggður á eftir 1. mgr.

Í 2. mgr. er ákvæði um skiptingu ábyrgðar milli tveggja eða fleiri váttryggingafélaga sem ábyrgð bera á tjóni skv. 1. mgr. Mælt er fyrir um að ábyrgð þeirra skuli vera hlutfallsleg nema um annað sé samið. Ákvörðun váttryggðs um hvaða váttryggingarsamning hann kys að leggja til grundvallar skiptir því ekki máli um ábyrgð félaganna innbyrðis og hugsanlegur ágreiningur félaga um innbyrðis uppgjör á ekki að skipta váttryggðan máli.

Um tvítryggingu er einungis að ræða ef tryggingarnar tryggja gegn sömu *áhættu*. Hins vegar geta t.d. ferðatrygging bætt aukaútgjöld vegna kaupa á nauðsynjum, þegar fárangur glatast, án þess að skerða bætur vegna tösku og innihaldi hennar úr fjölskyldutryggingu.

Ef um tvítryggingu er að ræða má tryggingataki skv. lögum velja hvaða tryggingu hann vill nota til að fá bætur.

Tryggingafélagið getur ekki takmarkað ábyrgð sína eingöngu til vara, þ.e. að ábyrgð þess víki ef tjónið er tryggt með annarri tryggingu.

Dæmi eru þó um að þetta sé gert, t.d. varðandi forfallatryggingu og farangurstryggingu TM í heimatryggingunni<sup>43</sup>: „Ef fleiri en eitt váttryggingafélag bera ábyrgð á tjóni skulu þau, sé ekki um

<sup>42</sup> 2. mr. 47. gr. laga um váttryggingasamninga, sbr. dómur Héraðsdóms Reykjavíkur 14. maí 2008, mál nr. E-7179/2007

annað samið, greiða bætur hlutfallslega eftir ábyrgð hvers þeirra um sig á tjóninu.” Í almennum skilmálum tryggingarinnar<sup>44</sup> er þetta þó öðruvísi og vísað í lög (sem eru að vísu ekki mjög upplýsandi fyrir tryggingartaka): „Þegar tjón hefur orðið og í gildi er önnur váttrygging sem tekur til tjónsins, skal uppgjör bóta fara fram eftir því sem mælt er fyrir um í 37. gr. laga um váttryggingasamninga.”

Í skilmála fyrir forfallatryggingu Fjölskylduverndar Sjóvá segir að „greiði váttryggður sérstakt forfallagjald hjá ferðasala....gildir forfallatrygging viðkomandi ferðasala í stað þessarar”. Hér er sem sagt talað um „gjald”, en ekki aðra tryggingu. Þá vaknar hins vegar spurningin hvort „gjaldið” sé ekki í raun trygging sem einungis þar til leyfðir aðilar (tryggingafélög) geta selt.

## 12.6 Tómlætis- og fyrningareglur – 3 frestir

Ástæða er til að skoða hvernig frestirnir eru orðaðir í skilmálum váttryggingafélaganna, þar sem dæmi eru um að þau gefi í skyn að fyrningafrestur bótakrafna sé eitt ár.

Dæmi: „Félagið leysist úr ábyrgð ef váttryggingartaki krefur það ekki um bæt看 innan árs frá því að hann fékk vitneskju um atvik er krafan er reist á.”<sup>45</sup>

Frestirnir eru hins vegar þrír:

„**Án ástæðulauss dráttar**“ – Hafi váttryggingaratburður orðið skal váttryggður skýra félaginu frá því „án ástæðulauss dráttar“. Geri hann það ekki, af ásetningi eða stórkostlegu gáleysi, og hefur það frekara tjón í för með sér, má fella ábyrgð félagsins niður í heild eða að hluta til.<sup>46</sup> Hér er einungis um tilkynningu að ræða. Engar kröfur eru gerðar í lögum um hversu ítarleg tjónstilkynning þarf að vera og má telja víst að tilkynning þurfi ekki að vera tæmandi um atvik eða umfang tjónsins.

**Innan árs** - Til þess að koma í veg fyrir fyrningu þarf váttryggður svo að tilkynna félaginu um kröfu sína innan árs frá því að hann *vissi um atvik* sem hún er reist á, þ.e. slysið, umfang þess og þess háttar. Gerir hann það ekki glatar hann rétti sínum til bóta. Fresturinn er að öðru leyti óháður öllu og ef t.d. félagið lætur ekki skoða tjónið, hefur það ekki í för með sér að fresturinn lengist!

Lög um váttryggingarsamninga:

„Frestur til að tilkynna um váttryggingaratburð og til lögfræðilegra aðgerða.

51. gr. Váttryggður glatar rétti til bóta ef hann tilkynnir félaginu ekki um kröfu sína innan árs frá því að hann vissi um atvik sem hún er reist á.

Ef félagið hafnar kröfu váttryggðs í heild eða að hluta glatar hann rétti til bótanna ef hann hefur ekki höfðað mál eða krafist meðferðar málsins fyrir úrskurðarnefnd skv. 141. gr. innan árs frá því að hann fékk skriflega tilkynningu um að kröfu hans væri hafnað. Í slíkri tilkynningu er skylt að geta framangreinds frests, með hvaða hætti unnt er að rjúfa hann og afleiðinga þess að ekki er aðhafst fyrir lok hans.”

Frumvarp til laga um váttryggingarsamninga<sup>47</sup>, um 51. gr.:

„Í þessari grein frumvarpsins eru reglur um tómlæti váttryggðs og réttaráhrif þess. Um þetta eru nú ákvæði í 30. gr. VSL. Þær reglur sem gerð er tillaga um í frumvarpsgreininni eru nokkuð rýmri í garð váttryggðs, a.m.k. veita þær honum meiri lágmarksvernd en gildandi reglur.

Í 1. mgr. er kveðið á um að váttryggður glati rétti til bóta ef krafa hans er ekki tilkynnt innan árs frá því að hann vissi um atvik sem eru tilefni kröfu hans. Geri hann það ekki fellur réttur hans brott vegna tómlætis. Reglan kann að virðast ströng en er þó mun rýmri en heimild stendur til eftir ákvæðum VSL. Félagin hafa af því mikla hagsmuni að kröfur komi fram sem fyrst og það hefur samfélagslega þýðingu að ljúka slíkum málum án óþarfa dráttar. Upphaf

<sup>43</sup> 66.1 gr. og 82.1 gr. skilmála 104 Heimatryggingar TM frá 6. febrúar 2008

<sup>44</sup> 8.1 gr. skilmála 104 Heimatryggingar TM frá 6. febrúar 2008.

<sup>45</sup> Kaskótrygging TM frá 1. janúar 2006.

<sup>46</sup> 3. mgr. 28. gr. laga um váttryggingarsamninga, 2004 nr. 30.

<sup>47</sup> Þskj. 215 — 204. mál. 130. lögjafarþing 2003–2004.

frestsins miðast við þann tíma er váttryggður fékk upplýsingar um þau atvik sem eru tilefni kröfu hans um váttryggingarbætur. Ákvæðið gerir kröfur til váttryggðs af því að það er á hans ábyrgð ef hann gerir sér ekki grein fyrir að atvikin sem hann hefur fengið upplýsingar um veita honum rétt til váttryggingabóta. Er óhjákvæmilegt að skipa reglum með þessum hætti, enda verður að ætlast til að váttryggður hafi sjálfur vara á sér í þessum efnunum og í raun ekki öðrum til að dreifa.

Í 2. mgr. er einnig regla um réttaráhrif tómlætis. Leggur hún þá skyldu á váttryggðan að höfða mál eða krefjast meðferðar málsins fyrir úrskurðarnefnd innan árs frá því að hann fékk tilkynningu um að kröfu hans væri hafnað. Gerð er krafa um að tilkynning félagsins um þetta sé í tilteknu formi, þ.e. skrifleg og hún sé tiltekins efnis, eins og lýst er í málsgreininni. Hvílir skylda á félaginu að kynna upplýsingarnar fyrir váttryggðum.”

**Innan fjögurra ára** - Krafa um bætur fyrnist á fjórum árum frá lokum þess almanaksárs sem váttryggður fékk nauðsynlegar upplýsingar um þau atvik sem eru grundvöllur kröfu hans. Krafan fyrnist þó í síðasta lagi á tíu árum frá lokum þess almanaksárs er váttryggingaratburður varð.

Með öðrum orðum þarf að tilkynna félaginu um kröfu innan árs frá því að tryggingartaki *vissi um atvik* sem hún er reist á, en hún fyrnist á fjórum árum frá lokum þess almanaksárs sem váttryggður fékk nauðsynlegar upplýsingar um þau atvik sem eru grundvöllur kröfu hans. Hér er því í raun um tvöfalda fyrningu að ræða. Hvað varðar efnislegt inntak fyrningarsslititilkynningar er ekki að finna því stað í lögskýringarreglum, sem sýnist sanngjarnt, að minna þurfi til þess að rjúfa eins árs frestinn fyrir tómlæti en fjögurra ára fyrningafrestinn. Fjármálaeftirlitið hefur túlkað ákvæðið um tómlæti sem eins árs frest fyrir tilkynningu um tjón, en ekki nákvæma kröfu um bætur.

Tryggingartaki getur ekki glatað rétti sínum til bóta vegna tómlætis eða fyrningu, vissi hann ekki að hann hafði orðið fyrir tjóni.

## 13. Bótafjárhæð

### 13.1 Tryggingafjárhæð

Í eldri lögum var lagt bann við því að tryggingabætur væru hærri en raunverulegt tjón. Ekkert slíkt bann er í núgildandi lögum og eftir lagabreytingar 2004 er í raun heimilt að semja um að bætur séu hærri eða lægri en tjóninu nemur. Önnur breyting er að hægt er að semja um bætur fyrir ófjárhagslega hagsmuni, eins og t.d. minjagildi. Hafi ekki verið samið um bótafjárhæð, reiknast bætur samkvæmt reglum skaðabótaréttar. Algengt er þó að tryggingaskilmálar segja til um að einungis raunverulegt tjón verði bætt og að tryggingataki skuli ekki hagnast á tryggingaraburði. Segja má að meginreglan sé að tjónþolar eigi að fá fjártjón bætt að fullu, þannig að þeir séu eins fjárhagslega staddir fyrir og eftir tjón.

Tryggingartaki ber ábyrgð á því að tryggingarfjárhæðin sé réttilega ákveðin. Þetta getur þó reynst erfitt þar sem ákveðið misræmi er á milli þeirra upplýsinga sem veittar eru þegar trygging er keypt og gildandi skilmála (sbr. 10.2).

Ef bætur eru lækkaðar vegna undirtryggingar hefur verið talið að eigin áhætta verði dregin frá bótunum áður en skerðing vegna undirtryggingar er reiknuð.

Þegar Neytendasamtökin í desember 2007 sendu tryggingafélögunum fyrirspurn um verðlagningu tryggingafélaganna á bílum sem dæmdir eru ónýtir svaraði VÍS (hinn 17. janúar 2008):

„Hjá Vátryggingafélagi Íslands hf. (VÍS) er vinnureglan sú að fyrst er flett upp í gagnagrunni Bílgreinasambandsins (BGS). Síðan er haft samband við viðkomandi umboð og spurt um staðgreiðsluverð. Einnig er haft samband við einn eða tvo bílasala á almennum markaði og þeir beðnir að upplýsa hvað þeir telji staðgreiðsluverð viðkomandi bíls vera. Ofangreint er í meginatriðum sú aðfarafræði sem VÍS beitir í kaupum á tjónuðum bílum. Þannig ákveður VÍS ekki verðmæti viðkomandi ökutækis heldur athugar hvað markaðsvirði á almennum markaði er og leggur það fyrir tjónþola sem tillögu að útborgarverði.“

VÍS gerir sem sagt „tillögu að útborgun“ sem er áhugavert í ljósi þess að vátryggingartaki á rétt á ákveðnum bótum. Bótafjárhæðin ætti því ekki að vera sammingsatriði.

Tryggingartaki á rétt til að taka við bótum með fyrirvara og tryggingafélagið má ekki binda slíkar greiðslur skilyrðum.<sup>48</sup>

### 13.2 Eigin áhætta (sjálfsábyrgð), afsláttur vegna tjónlauss árs og iðgjaldsálag

Mikilvægt er að gera sér grein fyrir fjárhæð s.k. eigin áhættu og afleiðingum þess. Ef t.d. eigin ábyrgð er 50.000 kr. og afsláttur vegna tjónlauss árs 15.000 er tryggingartaki í raun ótryggður fyrir tjóni minna en 65.000 kr. Fjárhæð sjálfsábyrgðar (eigin áhættu) kemur þó ekki alltaf fram við kaup á tryggingu (t.d. við kaup á Netinu á heimilistryggingu hjá Sjóvá), heldur er hún fyrst gefin upp í vátryggingaskírteininu. Þetta gerir líka samanburð á vátryggingum erfiðari.

Einnig hefur verið tekið upp s.k. iðgjaldsálag eða óhappagjald í ábyrgðartryggingum, sem getur haft þær afleiðingar að tjónvaldandi lætur síður vita af tjóni .

<sup>48</sup> 2. gr. tilmæla Fjármálaeftirlitsins nr. 3/2002.



„Greiði félagið bætur vegna þess ökutækis sem váttryggingarsamningur tekur til skal greiða sérstakt iðgjaldsálag skv. iðgjaldaskrá og nánar er tilgreint í skírteini eða iðgjaldskvittun. Iðgjaldsálagið fellur í gjalddaga um leið og félagið hefur greitt bætur vegna tjóns sem að lágmarki nemur fjárhæð sem nánar er tilgreind í skírteini eða iðgjaldskvittun.” (Skilmálar TM)

Þetta hefur líka í för með sér að tryggingartaki er í raun ótryggður fyrir tjóni minna en 45.000 kr. ef óhappagjaldið er 30.000 kr. og tryggingartaki missir iðgjaldsafslátt vegna þjónlauss árs upp á 15.000 kr.

### 13.3 Staðgreiðsluafsláttur og afsláttur vegna viðgerðarkostnaðar

Eins og áður segir sendu Neytendasamtökin í desember 2007 tryggingafélögunum fyrirspurn um verðlagningu tryggingafélaganna á bílum sem dæmdir eru ónýtir. Í svari TM til Neytendasamtakanna hinn 31. desember 2007 segir:

„1. Leitað er til umboðs viðkomandi bifreiðategundar og fengið uppgafið staðgreiðslu markaðsverði að þeirra mati.  
2. Leitað er eftir skráningum samskonar bifreiða á bilasölur.is og fundin ásett verð. Taka ber fram að ásett verð er oft herra en það sem greitt er út einfaldlega vegna þess að ekki hefur verið tekið tillit til staðgreiðslu. Einnig er mjög misjafnt hvaða verð eru sett á bifreiðar sömu tegundar og því nauðsynlegt að finna meðaltal til að fá raunhæft markaðsverð.

3. Leitað er eftir markaðsverði bifreiðarinnar í gagnabanka BGS.

Með því að finna meðaltals markaðsverð út frá þessum upplýsingum telur félagið að réttasta og sanngjarnasta verðið sé fundið og þegar búið er að taka tillit til staðgreiðslu er bifreiðin greidd út. Frekari frádráttur á útborguð upphæð getur orðið ef ástand bifreiðarinnar fyrir tjón er mjög bágborið og er þá leitað eftir upplýsingum hjá fagaðilum og fundinn áætlaður viðgerðarkostnaður”.

Hjá bilasölum sem eru að auglýsa á bilasölur.is fæst hinsvegar uppgafið að auglýst verð sé miðað við staðgreiðslu og að ekki sé gert ráð fyrir neinu nema því. Svo kallaður staðgreiðsluafsláttur við greiðslu bóta er 10% hjá TM, en það kemur sem sagt hvergi fram í skilmálunum.

Sú regla að áskilja sér frekari frádrátt á útborgaðri fjárhæð ef ástand bifreiðar fyrir tjón er mjög bágborið og miða frádráttinn við áætlaðan viðgerðarkostnað má líka telja athyglisverða. Dæmi er um að bíll var metinn á 200.000 kr. en áætlaður viðgerðarkostnaður fyrir gamlar skemmdir 150.000 kr. Tryggingartaka voru því boðnar 50.000 kr. útborgaðar. Telja verður augljóst að beiting reglunar við mat á eldri bílum verður ósanngjörn.

## 14. Tjóna-/bótauppgjör

Krefja má greiðslu bóta 14 dögum eftir að félagið átti þess kost að afla þeirra upplýsinga sem þörf var á til þess að meta váttryggingaratburðinn og ákveða fjárhæð bóttanna.<sup>49</sup>

Tryggingartaki á því t.d. ekki að þurfa að bíða í langan tíma eftir að váttryggingarfélagið skoði tjónið.

### 14.1 Upplýsingar og aðstoð

Bæta má úr þeim upplýsingum og leiðbeiningum sem tryggingartaka eru gefnar þegar tjónaskýrslu hefur verið skilað og t.d.

- ítreka mikilvægi þess að ummerki um innbrot séu mynduð eða með öðrum hætti sannarlegar (t.d. komi fram í skýrslum lögreglunnar), áður en hafist er handa við að gera við skemmdir, þannig að tryggingartaki getur sannað að váttryggingaratburður hafi átt sér stað.
- brýna fyrir tjónþola að forsenda bóta sé að snúa sér til viðurkennds viðgerðaraðila.
- skýra hvernig greitt er fyrir viðgerðir og brýna fyrir tryggingartaka að skoða vel þá reikninga sem kvittað er fyrir hjá viðgerðaraðila.

Oft er váttryggðum sem hafa lent í slysi erlendis bent á að hafa samband við SOS í Danmörku, en ekki váttryggingafélagið heima á Íslandi. Félögin hafa samið um þjónustu við SOS og vísar tryggingartaka til þeirra til þess að koma í veg fyrir að unnið sé í málinu á tveim stöðum samtímis. Þetta fyrirkomulag getur þó haft erfiðleika í för með sér fyrir váttryggðan, t.d. í formi tungumálaerfiðleika. Samningsaðili tryggingataka er samt sem áður váttryggingafélagið á Íslandi og á hann að geta snúið sér þangað til að fá upplýsingar.

### 14.2 Endurgreiðsla á iðgjaldi

Þegar um uppsögn á tryggingu á tryggingatímabilinu er að ræða á tryggingartaki að fá endurgreitt iðgjald fyrir þann tíma sem hann hefur greitt og tryggingin er ekki í gildi<sup>50</sup>. Sú regla á hins vegar ekki við um altjón, þ.e. þegar andvirði váttryggðs munar er greitt út. Þegar svo stendur á hefur váttryggjandi samkvæmt lögum „fullnægt ákvæðum samnings og skiptir þá engu hvenær á samningstímanum bætur eru greiddar”, þ.e.a.s. hvenær á samningstímanum tjónið varð.

Greinagerð með 17. gr. frumvarps til laga um váttryggingasamninga:

„Það telst hins vegar ekki slit á váttryggingarsamningi þegar andvirði váttryggðs munar er greitt út við altjón og váttryggingin fellur niður af þeim orsökum. Þegar svo stendur á hefur váttryggjandi fullnægt ákvæðum samnings og skiptir þá engu hvenær á samningstímanum bætur eru greiddar.”

En hverslags þjónustu kaupir tryggingataki? Kaupir hann tryggingu fyrir ákveðið tímabil, eða kaupir hann bætur? Við kaup á tryggingu er samið um að tryggingafélagið taki á sig að tryggja hlut í ákveðinn tíma. Ef hluturinn verður fyrir tjóni, sem ekki er altjón, og bætur eru greiddar, er tryggingin samt áfram í gildi. Ef altjón gerist ætti það að þýða að samningstíminn styttest og

<sup>49</sup> 48. gr. laga um váttryggingarsamninga, 2004 nr. 30

<sup>50</sup> 17. gr. laga um váttryggingasamninga.

iðgjald fyrir þann tíma sem tryggingin er ekki í gildi endurgreiðist. Þannig er málum háttað í t.d. Noregi<sup>51</sup> og Svíþjóð<sup>52</sup>, en þar hefur löggjafinn krafist endurgreiðslu þó svo að fjárhæðin sé mjög lág, jafnvel minna en kostnaðurinn fyrir endurgreiðsluna.

Breyta ætti lögum og leiða reglu í lög um endurgreiðslu iðgjaldsins fyrir það tímabil sem til fellur eftir váttryggingaratburðinn vegna þess tíma sem tryggingin nýtist ekki váttryggðum. Váttrygginga-félagið á hins vegar skuldajöfnunarheimild ef til tjóns kemur<sup>53</sup>, þar sem félagið hefur rétt til að skuldjafna á móti vangoldnum iðgjöldum vegna tryggingarinnar, eða annarra trygginga hjá félaginu, gegn bótum sem ber að greiða. Við gerð úttektarinnar „Ný sókn í neytendamálum” var skýrsluhöfundum bent á þetta (bl.s. 224).

---

<sup>51</sup> § 3-9 lov om forsikringsavtaler (nr. 69/1989).

<sup>52</sup> 5 kap. 6 § försäkringsavtalslagen (2005:104).

<sup>53</sup> 49. gr. laga um váttryggingasamninga.

## 1. tbl. Neytendablaðsins 2008

## Ertu í tómu tjóni? Ánægjulegt tjónsuppgjör? Tryggður til óbóta? Iðgjald – fyrir hvað?



Neytendasamtökin ætla að kanna stöðu neytenda á tryggingamarkaðnum. Meðal þess sem samtökin vilja skoða er tjóna-/bótauppgjör og tryggingarskilmálar.

Við óskum eftir ábendingum félagsmanna um tryggingar og tjóna-/bótauppgjör sem ekki hafa staðist raunhæfar og ígrundaðar væntingar eða ekki verið í samræmi við veittar upplýsingar um trygginguna. Var tjónamatið úr „lausu lofti gripið“ að þínu mati eða hefur t.d. „staðgreiðsluafsláttur“ verið dreginn frá bóttum? Hefur verið krafist aukaiðgjalds, til viðbótar við sjálfsábyrgð, eftir slys? Fékkst þú nægilegar upplýsingar um ferlið í tjónauppgjörinu?

Sendið ábendingar á netfangið [ns@ns.is](mailto:ns@ns.is) með upplýsingum um málið, ásamt nafni og símanúmeri. Ætlunin er ekki að taka afstöðu til einstakra mála heldur verða málin skoðuð í samhengi. Fyllsta trúnaðar verður gætt af okkar hálfu.

## Grein í 3. tbl. Neytendablaðsins 2008



## Ertu vel tryggður? Eða of vel tryggður?

Það getur oft reynst erfitt að meta þörfina fyrir tryggingar. Darf að kaupa viðbótartryggingu fyrir raftækin? Eða forfallatryggingu fyrir ferðina? Vertu vakandi fyrir tvítryggingum og veldu tryggingarfjárhæð í samræmi við eignir og bótareglur.

Sumar tryggingar eru lögboðnar og gildir það um brunatryggingu húseigna og ökutækjatryggingar, þ.e. ábyrgðartryggingu og slysatryggingu fyrir öll skrásetningarskyld ökutæki. Kaskótrygging er ekki skylda en bætir meðal annars tjón af völdum áreksturs, eldsvoða, bílveltu, snjóflóða, óveðurs, hjólnaðar, skemmdarverka o.fl.

Varðandi aðrar tryggingar er það hins vegar hvers og eins að meta tryggingaþörfina og velja rétta tryggingaupphæð til að vera vel tryggður án þess að greiða óþarfa iðgjöld. Hér fylgja nokkrar ráðleggingar en ítarlegar upplýsingar eru að finna á vefsíðu Neytendasamtakanna undir „Fjármál“, ([www.ns.is](http://www.ns.is)).

### Hvaða tryggingar þarftu?

Ef þú ert einstaklingur án fjölskyldu dugar góð heimilstrygging langt.

Algennt er að heimilstrygging innihaldi:

- innbústryggingu sem bætir tjón vegna bruna, skammhlaups, umferðaróhapps, innbrotshjófnadaðar, hjólnaðar, ráns, skemmdarverka, ústremmis vökva, óveðurs, ofhitunar á þvotti, brots eða hrans, skýfalls eða asahláku, og skemmda á kæli- og frystivörum.
- innbúskaskó sem bætir tjón á lausafjarmanum úr innbúi vegna skyndilegra ófyrirsjáanlegra utanaðkomandi orsaka.

- ábyrgðartryggingu sem bætir tjón sem vátryggður veldur öðrum og ber ábyrgð á samkvæmt íslenskum lögum.
- slysatryggingu í frítíma sem greiðir bætur vegna dauðsfalls, varanlegrar og læknisfræðilegrar örorku, tímabundins missis starfsorku, sjúkrakostnaðar og tannbrots. Vátryggingin gildir oftast hvar sem er í heiminum í frítíma, við heimilisstörf og við nám.
- greiðslukortatryggingu sem bætir tjón ef greiðslukort hins vátryggða tapast og óviðkomandi aðili misnotar það.
- réttarástöðatryggingu sem greiðir málskostnað vegna ágreinings í einkamálum.
- ferðatryggingu sem inniheldur farangurstryggingu, ferðasjúkratryggingu, ferðarofstryggingu, samfylgd í neyð, endurgreiðslu ferðar, farangurstafratryggingu og stundum, en ekki alltaf, forfallatryggingu.

Fyrir þá sem vilja einfaldari og takmarkaðri vernd er hægt að kaupa heimilstryggingu samsetta úr færri vátryggingarþáttum, t.d. innbústryggingu og ábyrgðartryggingu.

Ef þú átt íbúð þarftu líka að huga að kaupa fasteigna-/húseignatryggingu. Slík trygging getur bætt vatnsþjón, óveðurstjón og innbrotstjón á t.d. hurðum, gólfefnum, innréttingum og fleiru sem tilheyrir fasteigninni. Innbúð er hins vegar tryggð í innbústryggingu sem er sértrygging eða hluti af heimilstryggingu.

Sumarhúsatryggingar eru oft samsettar af bruna-, fasteigna- og innbústryggingu og feta í sér vernd gegn helstu gerðum tjóns sem geta orðið á húsinu og innbúi þess.

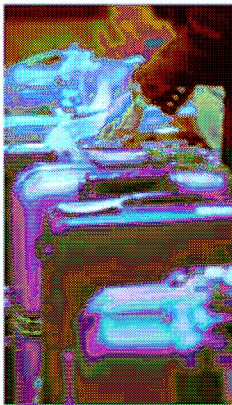
## Sértryggingar

Ef þú ert ekki með umfangsmikla heimilstryggingu getur verið ástæða fyrir þig að fluga sértryggingu. Það er líka tilfallið ef þú átt t.d. fjáðvagn eða bát, sem heimilstryggingar bæta yfirleitt ekki. Hesta- og hundacígundur geta keypt sjúkrakostnaðartryggingu, líf- og heilsuþryggingu og ábyrgðartryggingu. En passaðu upp á að tvítryggja ekki; ábyrgðartryggingar sem eru innifaldar í heimilstryggingum gilda stundum líka fyrir gæludýr.

Viðbótartrygging er oft í boði í tengslum við sölu á heimilistækjum og raftækjum, m.a. farsímum og fartölvum. Ef þú ert ekki með innbúðskaskó í heimilstryggingunni getur verið ástæða fyrir þig að fluga tryggingu. Meta þarf þó hvort viðbótartrygging sé hagkvæm, t.d. með tilliti til sjálfsábyrgðar. Þá veita neytendakaupalögin vernd fyrir framleiðslugalla auk þess sem margir framleiðendur veita ákveðna ábyrgð til viðbótar. Vara er í ábyrgð hafi framleiðandi eða seljandi sérstaklega lýst yfir ábyrgð og gildir hún með þeim skilyrðum sem fram koma í yfirlýsingunni og í auglýsingum tengdum henni.

## Forfallatryggingar og forfallagjöld

Erfitt getur reynst að meta þörfina á ferðatryggingum og greiðslu forfallagjalds við ferðapöntun. Dögn er þó ekki sama og samþykki og samningi um greiðslu forfallagjalds verður ekki komið á með því að neytandi afþakki ekki söluhljóði, t.d. með því að taka hak úr reit við pöntun farsæla á Netinu. Ekki má líta á það sem þögluð samþykki neytanda.



Með forfallagjöldum er það skilyrði fyrir endurgreiðslu hjá sumum flugfélögum að ferðakostnaðurinn fást ekki endurgreiddur annars staðar. Við þessar aðstæður er augljóslega óþarft að greiða forfallagjald ef neytandi er þegar tryggður, t.d. í gegnum kreditkort. Ferðatryggingar fylgja þó yfirleitt ekki almennum kreditkortum og heldur ekki silfurkortum án fríðinda, en fylgja hins vegar silfurkortum með fríðindi, gullkortum og platinukortum. Þegar ferðatrygging fylgir kreditkortu er það oft skilyrði að a.m.k. 50% ferðakostnaðar séu greidd með kortinu. Kynntu þér skilmálana!

Forfallatrygging er líka innifalin í sumum fjölskylduþryggingum, en það er ekki algengt. Athugið að forfallatrygging er ekki þáttur í svonefndum ferðatryggingum sem tryggingafélögin bjóða upp á! Þó er unnt að kaupa sérstakar forfalla-/farsælatryggingar hjá tryggingafélögunum.

## Sjúkra-, slysa- og líftryggingar

Sjúkra-, slysa- og líftryggingar eru viðauki við almenntryggingar. Athugaðu hvort þú njóttir tryggingar á grundvelli starfs þíns, stéttarfélags, lífeyrissparnaðar og slysaþótar almenntrygginga áður en þú tekur sjúkra-, slysa- eða líftryggingu. Margir eru líka slysatryggðir við heimilissjórf með því að merkja fyrir þá tryggingu í reit í skattframtalinu.

Mikilvægt er að vanda valið þegar trygging er keypt, ekki síst persónuþrygging þar sem heilsufar og sjúkrasaga skiptir máli og erfitt getur reynst að fá tryggingu hjá öðru félagi seinna í lífinu.

Líftrygging greiðir bætur til aðstandenda ef þú fellur frá. Foreldrar sem hafa börn á framfarri sínu og fólk sem ber skuldir vegna húsnæðiskaupa fjölskyldunnar þurfa að fluga líftryggingarmál sín. Mundu að tilnefna nýjan réttihafa (þann sem á rétt á því að fá váttryggingarfjárhæðina greidda) ef aðstæður breytast! Ef váttryggingartaki tilnefnir engan réttihafa rennur váttryggingarfjárhæðin til maka hans. Ef maki er ekki til staðar fellur váttryggingarfjárhæðin til erfingja samkvæmt lögum eða erfðaskrá.

Slysatrygging greiðir bætur vegna varanlegrar örorku vegna slyss. Einnig er hægt að kaupa vernd fyrir tímabundinni örorku (dagpeninga) af völdum slyss og dánarþætur vegna slyss.

Sjúkdómatrygging greiðir bætur vegna örorku ef þú færð tiltekna alvarlega sjúkdóma.

Trygging fyrir starfsorkumissu greiðir bætur ef starfsorkumissir er 40% eða meira vegna sjúkdóms eða slyss og leiðir til tekjumissis.

Afkomuþrygging er fjárhagsleg vernd gegn varanlegum starfsorkumissu þar sem bætur eru greiddar út mánaðarlega og getur sú vernd varað allt fram að eldlífeyrisaldri. Fólk sem er að koma út á vinnuarkaðinn hefur sérstaklega að fluga að það tekur þrjú ár að ávinna sér réttindi í lífeyrissjóð og getur afkomuþrygging brúað þetta tímabilið. Örorkulífeyrir úr lífeyrissjóði er almennt heldur ekki hærra en sem nemur 56% af launum, miðað við að greitt sé í sjóðinn í 40 ár þ.e. frá 25 ára aldri. Þú getur notið skattalegs hagreiðis af greiðslu iðgjalda með því að tengja afkomuþryggingu við frjálsan lífeyrissparnað. Bætur afkomuþryggingar eru tekjuskattskyldar við útgreiðslu.

Sjúkrakostnaðartrygging er fyrir þá sem eru ekki í almenntryggingakerfinu og er ætlað að brúa bilið frá komu til landsins og þar til einstaklingurinn kemst inn í almenntryggingakerfið.



Barnatryggingar innihalda almennt sjúkdóma-, örorku- og slysatryggingu fyrir börn auk þess sem þær bæta fjölskyldunni upp tekjumissu og ófyrirséðan kostnað vegna t.d. veikinda barna og kostnaðar við breytingar á húsnæði sem veikindin kunna að kalla á. Einnig bæta slíkar tryggingar útfararkostnað.

## Veldu rétta tryggingarfjárhæð

Mikilvægt er að velja rétta tryggingarfjárhæð. Ef fjárhæðin er of há er tryggingin dýrari en hún þyrfti að vera, en bætur mýkast samt einungis við raunverulegt tjón sem þú verður fyrir. Ef of lág fjárhæð er valin ert þú hins vegar ekki að fullu tryggður og færð ekki fullar bætur vegna tjóns, þó svo að einungis hluti af t.d. innbúi skemmist. Ef þú tryggir t.d. alla lausafjármuni á heimili þínu fyrir 8.000.000 kr., þó að raunverulegt verðmæti þeirra sé 16.000.000 kr., er hver hlutur einungis tryggður til hálfis. Ef t.d. sjónvarpinu er stolið samsvara bætur hálfvirði sjónvarpsins. Ekki er tekið tillit til persónulegs minjagæðis.

Oft er tryggingafélaginu skv. skilmálum heimilt að lækka bætur á grunnri verðrymnunar vegna aldurs, notkunar og annarra atriða sem geta haft áhrif á verðmæti hlutarins. Algengt er að afskriftir á fatnaði, myndavélum, DVD, heimabíói og tölvum geti verið allt að 20% á ári eftir fyrsta árið, sem er án afskriftar. Fyrir hjómflutningstæki, sjónvörp, myndhandstæki og útvörp getur afskriflin oft verið 10% á ári eftir fyrstu tvö árin. Fyrir önnur rafmagnstæki, reiðhjól, skíða- og viðlegubúnað er afskriflin oft takmörkuð við 10% á

ári þegar eftir fyrsta árið. Tölvugögn og hugbúnaður bætist ekki alltaf. Afskriftir vegna verðrymnunar eru oft takmarkaðar við 70% hámark. Rétt er að miða við bótaskilmála tryggingafélagsins þegar bótafjárhæð er ákveðin.

## Skráðu allt niður og myndaðu

Til að ákveða tryggingarfjárhæð, og til að geta sýnt fram á tjón síðar meir, getur verið gott að ganga herbergi úr herbergi og meta verðmæti hluta í hverju herbergi fyrir sig auk þess að taka myndir af sem flestu. Það skiptir ekki málið hversu stór íbúðin eða fjölskyldan er, heldur á fjárhæðin að samsvara andvirði allra lausafjármuna sem eru á heimilinu, þ.e.a.s. innbús, fatnaðar, tækja, listaverka o.s.frv. Skráðu hjá þér merki, innkaupsár, framleiðslunúmer, verð o.þ.h. Lýstu verðmætum hlutum mjög nákvæmlega og greindu frá t.d. stimplum, áritunum, stærð o.s.frv. Geymdu svo hlutaskrána, myndir, kvittanir og ábyrgðarskírteini á öruggum stað utan heimilisins.

Liselotte Widing

## Upplýsingablað Hvaða tryggingar þarftu?

### Skyldutryggingar

- Brunatrygging húseigna er lögboðin trygging sem bætir tjón af völdum eldsvoða og nær til allra húseigna svo sem íbúðarhúss (líka húss í smíðum), geymslur og t.d. hlöðu.

- Öll skrásetningarskyld ökutæki ber að váttryggja í lögboðnum ökutækjatrýggingum, þ.e. ábyrgðartryggingu og slysatryggingu ökumanns og eiganda, og á það jafnt við um fólksbíla, jeppa, vörubíla, bifhjól, fjórhjól eða vélsleða svo dæmi séu tekin. Kaskótrygging er ekki skylda en bætir meðal annars tjón af völdum áreksturs, eldsvoða, bílveltu, snjóflóða, óveðurs, þjófnaðar, skemmdarverka o.fl.

Tryggingafélögin þurfa að hafa mjög ríkar ástæður til að neita beiðni um tryggingu, sérstaklega þegar um skyldutryggingar eru að ræða, og geta í raun ekki vísað frá sér bifreiðaeiganda, sem vill taka ábyrgðartryggingu, eða húseiganda sem vill brunatryggja hjá félaginu.

Berðu saman verð og skilmála áður en þú tekur ákvörðun um hvaða tryggingu þú kaupir og hvaða félag þú skiptir við. Það getur munað töluverðu á iðgjaldinu. Vertu vakandi fyrir tvítryggingum, ekki kaupa tryggingar sem þú þarft ekki á að halda!

### Ef þú ert ein(n) á báti án fjölskyldu

Ef þú ert einstaklingur án fjölskyldu dugar góð heimilistrygging langt. Ef þú átt íbúð þarftu líka að íhuga að kaupa fasteigna-/húseigendatryggingu fyrir vatnstjón, óveðurstjón og innbrotstjón á t.d. hurðum, gólfefnum, innréttingum og fleiru sem tilheyrir fasteigninni.

Algengt er að heimilistrygging innihaldi:

#### - innbústryggingu

sem bætir tjón vegna bruna, skammhlaups, umferðaróhapps, innbrotstjófnaðar, þjófnaðar, ráns, skemmdarverka, útstreymis vökva, óveðurs, ofhitunar á þvotti, brots eða hruns, skýfalls eða asahláku, skemmda á kæli- og frystivörum.

#### - innbúskaskó

sem bætir tjón á lausafjármunum úr innbúi vegna skyndilegra ófyrirsjáanlegra utanaðkomandi orsaka.

#### - ábyrgðartryggingu

sem bætir tjón sem váttryggður veldur öðrum og ber ábyrgð á samkvæmt íslenskum lögum.

#### - slysatryggingu í frítíma

sem greiðir bætur vegna dauðsfalls, varanlegrar og læknisfræðilegrar örorku, tímabundins missis starfsorku, sjúkrakostnaðar og tannbrots. Váttryggingin gildir oftast hvar sem er í heiminum í frítíma, við heimilisstörf og við nám.

#### - greiðslukortatryggingu

sem bætir tjón ef greiðslukort hins váttryggða tapast og óviðkomandi aðili misnotar það með sviksamlegum hætti.

#### - réttaraðstoðartryggingu

sem greiðir málskostnað vegna ágreinings í einkamálum.

#### - ferðatryggingu

sem inniheldur farangurstryggingu, ferðasjúkratryggingu, ferðarofstryggingu, samfylgd í neyð, endurgreiðslu ferðar, farangurstöf og stundum, en ekki alltaf, forfallatryggingu.



Fyrir þá sem vilja einfaldari og takmarkaðri vernd er hægt að kaupa heimilstryggingu samsetta úr færri vátryggingarþáttum, t.d. innbústryggingu og ábyrgðartryggingu.

### **Ef þú átt fjölskyldu**

#### Fasteignatryggingin

Algeng tjón á fasteignum eru vatnstjón, óveðurstjón og innbrotstjón. Fasteignatrygging getur bætt tjón sem verða vegna þessa á gólfefnum, hurðum, innréttingum og fleiru sem tilheyrir fasteigninni.

#### Heimilis-/fjölskyldutrygging

Algengt er að heimilstrygging innihaldi innbústryggingu, innbúskaskó, ábyrgðartryggingu, slysatryggingu í frítíma, greiðslukortatryggingu, réttaraðstoðartryggingu og ferðatryggingu (sjá hér fyrir ofan).

#### Sjúkra-, slysa- og líftryggingar

Hægt er að tryggja fjölskyldunni fjárhagslegt öryggi ef þú missir tekjur vegna veikinda eða fellur frá. Athugaðu hvort og hvaða tryggingar þú nýtur á grundvelli starfs þíns, lífeyrissparnaðar og slysabótar almanntrygginga (slysatrygging við heimilisstörf í skattframtalinu) áður en þú kaupir sjúkra-, slysa eða líftryggingu.

Bar<sup>54</sup>natryggingar innihalda almennt sjúkdóma-, örorku- og slysatryggingu fyrir barnið auk þess sem hún bætir fjölskyldunni upp tekjumissi og ófyrirséðan kostnað vegna veikinda, t.d. kostnað við breytingar á húsnæði, og bætir útfararkostnað.

*Upplýsingablað*  
Skaðatryggingar

Tryggingar á fasteignum og lausafjármunum eru kallaðar skaðatryggingar til að greina þær frá persónutryggingum, svo sem sjúkra-, slysa- og líftryggingum.

### Fasteignin

Brunatrygging er lögboðin fyrir fasteignir (einnig sumarhús), en sem hús- eða íbúðaeigandi ættir þú einnig að íhuga að kaupa fasteigna-/húseigendatryggingu fyrir vatnstjón, óveðurstjón og innbrotstjón á t.d. hurðum, gólfefnum, innréttingum og fleiru sem tilheyrir fasteigninni. Innbúið er hins vegar tryggt í innbústrygging sem er sér trygging eða hluti af heimilistryggingu.

Sumarhúsatryggingar eru oft samsettar af bruna-, fasteigna- og innbústryggingu og felur í sér vernd gegn helstu tjónum sem geta orðið á húsinu og innbúi þess.

### Innbú/lausafjármunir

Heimilis-/fjölskyldutryggingin bætir tjón á lausafjármunum (innbúi). Fyrir þá sem vilja takmarkaða vernd er hægt að kaupa heimilistryggingu samsetta úr fáum vátryggingarþáttum, t.d. innbústryggingu og ábyrgðartryggingu. Fyrir þá sem vilja víðtækari vernd eru eftirfarandi tryggingar í boði:

- Innbústrygging getur bætt tjón á innbúi (lausafjármunum) vegna bruna, skammhlaups, umferðaróhapps, innbrot, þjófnaðar, ráns, skemmdarverka, útstreymis vökva, óveðurs, ofhitunar á þvotti, brots eða hruns, skýfalls eða asahláku, skemmda á kæli- og frystivörum.
- Innbúskaskó bætir tjón á lausafjármunum úr innbúi vegna skyndilegra ófyrirsjáanlegra utanaðkomandi orsaka.
- Greiðslukortatrygging bætir tjón ef greiðslukort hins vátryggða tapast og óviðkomandi aðili misnotar það með sviksamlegum hætti.
- Ferðatrygging inniheldur farangurstryggingu, ferðasjúkratryggingu, ferðarofstryggingu, samfylgd í neyð, endurgreiðslu ferðar, farangurstöf og stundum, en ekki alltaf, forfallatryggingu.
- Ábyrgðartrygging bætir tjón sem vátryggður veldur öðrum og ber ábyrgð á samkvæmt íslenskum lögum.
- Slysatrygging í frítíma greiðir bætur vegna dauðsfalls, varanlegrar og læknisfræðilegrar örorku, tímabundins missis starfsorku, sjúkrakostnaðar og tannbrots. Vátryggingin gildir oftast hvar sem er í heiminum í frítíma, við heimilisstörf og við nám.
- Réttaraðstoðartrygging greiðir málskostnað vegna ágreinings í einkamálum.

## **Ökutækin**

Öll skrásetningarskyld ökutæki ber að vátryggja í lögboðnum ökutækjategyggingum, þ.e. ábyrgðartryggingu og slysatryggingu ökumanns og eiganda, og á það jafnt við um fólksbíla, jeppa, vörubíla, bifhjól, fjórhjól eða vélsleða svo dæmi séu tekin.

Kaskótrygging er ekki skylda en bætir meðal annars tjón af völdum áreksturs, eldsvoða, bílveltu, snjóflóða, óveðurs, þjófnaðar, skemmdarverka o.fl.

## **Dýrin**

Hesta- og hundaeigendur geta keypt sjúkrakostnaðartryggingu, líf- og heilsutryggingu og ábyrgðartryggingu. En passaðu upp á að tvítryggja ekki, ábyrgðartryggingar sem eru innifaldar í heimilistryggingum gilda stundum líka fyrir gæludýr.

## **Sértryggingar**

Ef þú ert ekki með umfangsmikla heimilistryggingu getur verið ástæða til að íhuga sértryggingu, t.d. fartölvutryggingu. Það er líka tilfellið ef þú átt t.d. tjaldvagn eða bát, sem heimilistryggingar bæta yfirleitt ekki.

Viðbótartryggingar eru oft seldar í tengslum við sölu á heimilistækjum og raftækjum, m.a. farsímum. Neytandi þarf að meta í hversu miklum mæli viðbótartryggingar veita raunverulegt hagræði, þ.e. með tilliti til þeirrar verndar sem neytandanum er þegar tryggð með lagareglum neytendakauparéttar og þeirri innbúskaskótryggingu sem mörg heimili hafa.

## Upplýsingablað Viðbótartryggingar

Viðbótartrygging er oft í boði í tengslum við sölu á heimilistækjum og raftækjum, m.a. farsímum. En er hún nauðsynleg? Neytendakaupalögin veita vernd fyrir framleiðslugalla, auk þess sem margir framleiðendur veita ákveðna ábyrgð til viðbótar. Fjöldi neytenda er líka með kaskóheimilistrygging. Fólk þarf því að meta í hversu miklum mæli viðbótartrygging veitir raunverulegt hagræði, með tilliti til sjálfsábyrgðar o.þ.h.

### Vernd í neytendakaupalögum

Seljandinn ber samkvæmt ófrávíkjanlegum lögum ábyrgð á galla sem kemur fram innan allt að fimm ára frá þeim degi sem varan var afhent, ef gallinn stafar af ástæðu sem var til staðar við afhendingu (þó svo að hann komi fyrst í ljós seinna).

Hámarksfrestur til þess að leggja fram kvörtun um galla er almennt 2 ár frá kaupum, en lengra ef:

- varan, eða hlutum hennar, sé ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um vörur. Þá er fresturinn 5 ár. Þetta á t.d. við um kæliskápa, þvottavélar og leður-sófa.
- seljandinn í ábyrgðaryfirlýsingu eða samningi hefur tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma en 2 ár.
- seljandi hefur sýnt af sér vítavert gáleysi eða framferði hans á annan hátt er ekki í samræmi við heiðarleika og góða trú.

### Ábyrgð

Vara er í ábyrgð hafi seljandi eða framleiðandi sérstaklega lýst yfir ábyrgð og gildir hún með þeim skilyrðum sem fram koma í yfirlýsingunni og í auglýsingum tengdum henni. Ábyrgð á alltaf að veita kaupanda meiri rétt en hann hefur samkvæmt lögum, til dæmis lengri kvörtunarfrest. Upplýsa þarf neytanda um gildissvið ábyrgðarinnar og hvaða skilyrði eru sett.

Ef ekki hefur verið nánar tilgreint til hvers ábyrgðin taki má gera ráð fyrir að seljandinn/ framleiðandinn ábyrgist, þ.e. beri sönnunarbyrðina fyrir því að varan sé gallalaus allan ábyrgðartímann. Neytandinn þarf þá ekki að sanna að varan hafi þegar verið gölluð þegar hann keypti hana. Seljandinn losnar ekki undan ábyrgð nema hann geti sannað kaupandinn eigi sök á gallanum.

### Heimiliskaskó

Kaskótrygging í heimilis-/fjölskyldutryggingum bætir tjón, sem er ekki bótaskyldt samkvæmt heimilis- eða farangurstryggingu í fjölskyldutryggingunni, á lausafjármunum úr innbúi vegna skyndilegra ófyrirsjáanlegra utanaðkomandi orsaka.

*Upplýsingablað*

## Forfallatryggingar og forfallgjöld

Erfitt getur reynst að meta þörfin á ferðatryggingum og greiðslu forfallagjalds við ferðapöntun. Tryggingarnar eru mismunandi og er hér vakin athygli á nokkrum atriðum sem geta skipt máli.

Hvað varðar forfallagjöld þá er það skilyrði fyrir endurgreiðslu hjá sumum flugfélögum, að ferðakostnaðurinn fái ekki endurgreiddur annars staðar. Við þessar aðstæður er augljóslega óþarft að greiða forfallagjald ef neytandi er þegar tryggður, t.d. í gegnum kreditkort. Ferðatryggingar fylgja þó yfirleitt ekki almennum kreditkortum og heldur ekki silfurkortum án fríðinda, en hins vegar silfurkortum með fríðindi, gullkortum og plátínakortum. Þegar ferðatrygging fylgir kreditkortu er oft skilyrði að a.m.k. 50% ferðakostnaðar sé greiddur með kortinu. Kynntu þér skilmálana!

Forfallatrygging er líka innifalin í sumum fjölskyldutryggingum, en það er ekki algengt. Kynntu þér skilmálana! Athugið að forfallatrygging er ekki þáttur í svonefndum ferðatryggingum sem tryggingafélögin bjóða upp á! Unnt er þó að kaupa sérstakar forfalla-/ farseðlatryggingar hjá tryggingafélögunum.

**Hver er munurinn?**

Kreditkortatryggingar, forfallatryggingar hjá tryggingafélögunum og forfallagjöld flugfélaganna bæta öll fargjöld við forföll vegna dauðsfalls, sjúkdóms eða slyss, en það er misjafnt hversu víðtækt þessi hugtök eru skilgreind.

Kortatryggingar, forfallatryggingar og sum forfallagjöld, en ekki öll, bæta einnig gistikostnað og gilda líka við forföll vegna verulegs eignatjóns rétt fyrir ferð.

Í forfallatryggingum kreditkorta eru hámarksbætur fyrirfram takmarkaðar, oft við 200.000 kr. til 350.000 kr. (mismunandi eftir kortum) og almennt er sjálfsábyrgð (oft 8.000 kr.). Hvað varðar forfallagjöld flugfélaganna eru bæturnar ekki takmarkaðar og sjálfsábyrgð tíðkast yfirleitt ekki, en svonefnd þjónustugjöld og endurgreiðslugjöld bætast ekki alltaf og koma þau þá út sem eins konar sjálfsábyrgð. Til viðbótar kemur að greiða þarf forfallagjaldið sjálft.

**Þú átt ekki að þurfa að afþakka!**

Þögn er ekki sama og samþykki og samningi um greiðslu forfallagjalda verður ekki komið á með því að neytandi afþakki ekki sölutilboð, t.d. með því að taka hak úr reit við pöntun farseðla á Netinu. Ekki má líta á það sem þegjandi samþykki neytanda.

*Upplýsingablað*  
Persónutryggingar

### Sjúkra-, slysa- og líftryggingar

Hægt er að tryggja fjölskyldunni fjárhagslegt öryggi ef þú missir tekjur vegna veikinda eða fellur frá. Athugaðu hvort og hvaða tryggingar þú nýtur á grundvelli starfs þíns, lífeyrissparnaðar og slysa- og sjúkrabótartrygginga (slysatrygging við heimilisstörf í skattframtalinu) áður en þú kaupir sjúkra-, slysa eða líftryggingu.

Margir eru líka slysatryggðir við heimilisstörf með því að merkja fyrir þá tryggingu í reit í skattframtalinu.

Mikilvægt er að velja vel tryggingafélag við töku tryggingu, ekki síst persónutryggingu þar sem heilsufar og sjúkrasögu skiptir máli og erfitt getur reynst að fá tryggingu hjá öðru félagi seinna í lífinu.

**Líftrygging** greiðir bætur til aðstandenda ef þú fellur frá. Foreldrar sem hafa börn á framfæri sínu og fólk sem ber skuldir vegna húsnæðiskaupa fjölskyldunnar þurfa að íhuga líftryggingarmál sín. Mundu að tilnefna nýjan rétthafa (þann sem á rétt til þess að fá váttryggingarfjárhæðina greidda) ef aðstæður breytast! Ef váttryggingartaki tilnefnir engan rétthafa rennur váttryggingarfjárhæðin til maka hans. Ef maki er ekki til staðar fellur váttryggingarfjárhæðin til erfingja samkvæmt lögum eða erfðaskrá.

**Slysatrygging** greiðir bætur vegna varanlegrar örorku vegna slyss. Einnig er hægt að kaupa vernd fyrir tímabundinni örorku (dagpeninga) af völdum slyss og dánarbætur vegna slyss.

**Sjúkdómatrygging** greiðir bætur vegna örorku ef þú færð tiltekna alvarlegu sjúkdóma.

**Trygging fyrir starfsorkumissi** greiðir bætur ef starfsorkumissir er 40% eða meira vegna sjúkdóms eða slyss og leiðir til tekjumissis.

**Afkomutrygging** er fjárhagsleg vernd gegn varanlegum starfsorkumissi þar sem bætur eru greiddar út mánaðarlega og getur sú vernd varað allt fram að ellilífeyrisaldri. Sérstaklega ungt fólk sem er að koma út á vinnumarkaðinn ber að íhuga að það tekur þrjú ár að ávinna sér réttindi í lífeyrissjóði og getur afkomutrygging brúa þetta tímabil. Örorkulífeyrir úr lífeyrissjóð er almennt heldur ekki hærra en sem nemur 56% af launum, miðað við að greitt sé í sjóðinn í 40 ár þ.e. frá 25 ára aldri. Þú getur nýtt skattalegs hagræðis af greiðslu iðgjalda með því að tengja afkomutryggingu við frjálsan lífeyrissparnað. Bætur afkomutryggingar eru tekjuskattsskyldar við útgreiðslu.

**Barnatryggingar** innihalda almennt sjúkdóma-, örorku- og slysatrygging fyrir barnið auk þess sem hún bætir fjölskyldunni upp tekjumissi og ófyrirséðan kostnað vegna veikinda, t.d. kostnað við breytingar á húsnæði, og bætir útfararkostnað.

**Sjúkrakostnaðartrygging** fyrir þá sem eru ekki í almannatryggingakerfinu, þ.e.a.s. til að brúa bilið frá komu til landsins og þar til einstaklingurinn kemst inn í almannatryggingakerfið.

## Almannatryggingar

### Sjúkratrygging

Íslendingar og aðrir ríkisborgarar á evrópska efnahagssvæðinu sem hafa búið hér á landi (þ.e.a.s. átt lögheimili hér) eða hafa verið sjúkratryggðir í öðru EES-landi síðustu sex mánuði (og vottað er) eru sjúkratryggðir.

Sjúkratryggðum er tryggð endurgjaldslaus dvöl að læknisráði á sjúkrahúsum eða öðrum heilbrigðisstofnunum, læknishjálp, lyf, hjálpartæki, þjálfun og annarrar aðstoðar sem Tryggingastofnun greiðir að fullu eða að hluta.

Sjúkratryggingar á vef TR: <http://www.tr.is/heilsa-og-sjukdomar>

### Slysatrygging

Allir launþegar sem starfa hér á landi eru slysatryggðir við vinnu sína. Sama gildir um þá semstunda iðnnám og verklegt nám, taka þátt í íþróttum á vegum viðurkennds íþróttafélags eða eru við björgunarstörf. Bætur slysatrygginga eru sjúkrahjálp (læknishjálp, lyf, dvöl á sjúkrastofnun, sjúkraþjálfun og sjúkraflutning), slysadagpeningar, örorkubætur og dánarbætur.

Slysatryggingar á vef TR: <http://www.tr.is/slys/slysatryggingar>

### Sjúklingatrygging

Verði sjúklingur fyrir líkamlegu eða geðrænu heilsutjóni vegna sjúkdómsmeðferðar eða rannsóknar veitir sjúklingatrygging rétt til bóta í ákveðnum tilvikum.

Sjúklingatrygging á vef TR: <http://www.tr.is/heilsa-og-sjukdomar/sjuklingatrygging>

## Viðauki 8

### Vísitölur

(janúar á ári hverju. Grunnur mars 1997=100)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Tryggingar almennt	103,5	106,5	118,9	148,5	166,3	167,8	163,4	166,5	164,4	193,2	212,8	246,6
Breyting							-2,6%	1,9%	-1,3%	17,5%	10,1%	15,8%
Húsnaðistryggingar	104,8	104,4	108,3	122,4	134,4	146,1	142,9	143,1	147,2	163,5	171,2	192,2
Breyting									2,7%	11,1%	4,7%	12,3%
Bílatryggingar	103,1	107,1	122,0	160,7	181,9	175,0	169,9	174,3	170,1	202,4	225,7	263,9
Breyting									-2,5%	19%	11,5%	16,9%
Ábyrgðartryggingar	104,0	108,8	126,8	173,5	194,0	199,1	186,0	188,3	186,6	221,7	245,6	283,0
Breyting									-0,9%	18,8%	10,8%	15,2%
Húftryggingar (Grunnur jan. 1998)	100,0	100,9	104,6	124,7	144,2	128,5	128,3	132,7	125,5	150,4	171,6	211,9
Breyting									-5,4%	19,8%	14,1%	23,5%
<b>Vísitala neysluverðs</b>	102,2	103,6	109,5	113,4	124,1	125,9	128,9	134,0	139,9	149,5	158,2	187,6
Breyting									4,4%	6,7%	5,8%	18,6%
Bílar	99,7	99,2	100,6	101,0	116,3	112,6	115,9	119,2	112,7	128,9	131,8	162,8
Breyting									-5,5%	14,4%	2,2%	23,5%
Varahlutir	96,4	97,1	100,6	106,6	118,8	124,5	127,8	128,7	128,2	140,1	139,9	189,5
Breyting									-0,4%	9,3%	-0,2%	35,5%
Viðgerðir og viðhald	106,5	109,9	121,6	146,3	176,1	183,0	178,7	221,2	218,4	235,6	252,5	284,4
Breyting									-1,3%	1,1%	7,2%	12,6%



Neytendasamtökin  
Hverfisgötu 105  
101 Reykjavík



NEYTENDASTOFA

Reykjavík, 18.06.2008  
Tilv. 2007/1756 - 2.1.04  
TA

**Efni: Staðlaðir samningsskilmálar fjármálafyrirtækja - yfirtaka veðlána, o.fl.**

Neytendastofa vísar til bréfs yðar dags. 13. nóvember 2007 þar sem þér óskið eftir því að stofnunin kanni hvort „ákvörðun Kaupþings um að óheimilt verði fyrir íbúðareigendur að yfirtaka lán sem Kaupþing hefur veitt vegna íbúðakaupa á viðkomandi húsnæði“, geti verið brot á ákvæði 36. gr samningalaga nr. 7/1936, með síðari breytingum, sbr. einnig ályktum sem fylgdi erindi yðar.

Í bréfi yðar er réttilega bent á að Kaupþing banki hf. tilkynnti félagsmönnum í Félagi fasteignasala að frá og með 1. desember 2007, muni bankinn aðeins heimila yfirtöku á áhvílandi íbúðalánnum bankans við eignaskipti, að nýr skuldari (kaupandi) samþykki að fastir vextir skv. veðskuldabréfinu breytist í sömu vexti og gilda á hverjum tíma séu þeir hærrí. Framangreindri tilkynningu var ekki svo vitað sé beint til skuldara á þessum nýju íbúðalánnum heldur sem fyrir segir til Félags fasteignasala er skyldi framvegis tryggja að við samningagerð við sölu á fasteignum skyldi tekið mið af framangreindri ákvörðun bankans varðandi vexti á íbúðalánnum til neytenda og yfirtöku þeirra á áhvílandi íbúðalánnum bankans við eigendaskipti á seldum fasteignum.

Neytendastofa hefur að framangreindu tilefni, en einnig vegna ábendinga neytenda sem til hennar hafa leitað, kannað efni nokkurra staðlaðra samningsskilmála sem er að finna í veðskuldabréfum útgefnunum á árunum 2004-2006 af ýmsum bönkum og sparisjóðum. Framangreind könnun er þó ekki tæmandi en gefur ágæta innsýn að mati Neytendastofu um þá helstu skilmála sem algengir eru við veitingu veðlána af þessu tagi.

Í ljós hefur komið að efnislega eru þeir stöðluðu skilmálar sem Neytendastofa kannaði og notaðir eru af fjármálafyrirtækjum ekki samhljóða.

Í ýmsum tilvikum er tekið fram að umsamin vaxtakjör í hlutaðeigandi veðskuldabréfi séu háð viðskiptavild skuldarans og tilgreint að *afsláttur fellur niður af vöxtum* ef skuldari „hættir, að hluta eða í heild í viðskiptum“ við hlutaðeigandi lánveitanda. Ekki verður séð í skilmálum af þessu tagi að vextir skuli endurávarðaðir við þessar aðstæður, heldur sem fyrir segir fellur veittur afsláttur niður að hluta eða í heild og hækka þá vextir bréfsins sem afslættinum nemur. Ekki er heldur ákvæði um að vextir skuli alfarið teknir til endurskoðunar verði eigendaskipti að fasteigninni (veðinu). Í skilmálum annarra lánveitenda virðist vera samið um fasta vexti

án þess að um sé að ræða sérstaka fyrirvara við þau vaxtakjör, s.s. ef eigendaskipti verða að eigninni sem viðkomandi lánveiting er veitt til (veðinu) eða aðrar breytingar á aðstæðum neytandans (skuldara).

Hins vegar er yfirleitt að finna í stöðluðum skilmálum fjármálafyrirtækja einhliða heimild þeirra til að gjaldfella skuldina ef eigendaskipti verða að veðinu án samþykkis lánveitanda. Einnig getur verið að lánveitandi samþykki ekki yfirtöku lánsins. Undir þeim kringumstæðum getur skuldari í vissum tilvikum átt rétt og skyldu til að greiða skuldina án greiðslu sérstaks uppgreiðslugjalds, sbr. nánar hina stöðluðu skimála sem notaðir eru í slíkum veðskuldabréfum. Kjósi á hinn bóginn neytandi (skuldari) sjálfur að greiða skuldina fyrr en ákvæði bréfsins segja til um þá er honum það heimilt gegn greiðslu á svo nefndu uppgreiðslugjaldi sem auk þess er stundum nánar tilgreint í skilmálum bréfsins sem prósentuhlutfall af þeim höfuðstól og vöxtum sem eru greidd fyrir gjalddaga.

Við könnun Neytendastofu á ýmsum ákvæðum í skilmálum veðskuldabréfa sem í notkun eru kom einnig í ljós að þess má finna dæmi að í lánsamningi sé kveðið á um að vaxtakjör skuli endurskoðuð á 5 ára fresti, með heimild til uppgreiðslu lánsins án viðurlagagreiddslu eða greiðslu uppgreiðslugjalds að hálfu neytandans (skuldara).

Í öðrum tilvikum er ekki tekið fram eða skilgreint hvort eða hvernig vextir geti breyst við eigendaskipti að fasteign sem lánið er veitt til og því í raun engin ákvæði um það atriði í veðskuldabréfinu.

Í flestum skilmálanna er ekki að finna sérákvæði um hvernig skuli staðið að veðflutningi lánsins til að mynda hvort unnt sé að gera það að skilyrði fyrir veðflutningi sem síðar kann að koma upp að skuldari kaupi aðra eign sem er þinglýst í hans nafni eða hvort slík beiðni verði metin með hliðsjón af því almenna skilyrði að hann skuli leggja fram nýtt veð sem unnt er að meta fullgilt til tryggingar á láninu.

Í öllum skilmálum veðskuldabréfa virðist hins vegar að finna heimild til þess að lánveitandi gjaldfelli lánið verði eigendaskipti að hinni veðsettu eign „án þess að aflað hafi verið samþykkis lánveitanda til eigendaskiptanna“. Þess má þó geta að venjulega leitar þó seljandi fasteignar ekki eftir slíku samþykki fyrirfram heldur eftir að kaupilboð í fasteign hefur verið samþykkt og undirritað. Telja má að það hafi verið föst viðskiptavenja hér á landi á undanförmum áratugum, t.d. í framkvæmd hjá lífeyrissjóðum og Íbúðalánasjóði að veðflutningur hafi verið samþykktur við sölu á fasteign ef nýtt veð er lagt fram sem lánveitandi telur að sé fullnægjandi til tryggingar kröfunnar.

Af framangreindu er ljóst að staðlaðir samningsskilmálar sem fjármálafyrirtæki hafa notað við veitingu íbúðalána eru ekki að öllu leyti samræmdir eða einsleitir.

Í lögum nr. 121/1994, um neytendalán, með síðari breytingum er að finna m.a. reglur um upplýsingaskyldu lánveitanda. Í 1. málsl. 2. mgr. 6. gr. laganna segir:

*“Ef breyta má lánskostnaði, afborgunum eða öðrum atriðum lánskjara á samningstímanum skal lánveitandi greina neytanda frá því við hvaða aðstæður breytingarnar geta orðið”.*

Í 9. gr. laganna er fjallað um breytilegan lánskostnað en þar segir:

*“Þó að í lögum þessum sé kveðið á um að neytandi skuli fá upplýsingar um vexti eða fjárhæðir þar sem vextir eru meðtaldir, sbr. 6. gr., kemur það ekki í veg fyrir að aðilar geti samið um að vextir séu að nokkru eða öllu leyti breytilegir. Skal þá greint frá vöxtum eins og þeir eru á þeim tíma sem upplýsingarnar eru gefnar, tilgreint skal með hvaða hætti vextirnir eru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytast.”*

Af framangreindum ákvæðum laga um neytendalán er ljóst að gera verður ríkar kröfur til staðlaðra samningsskilmála sem lánveitendur gera í atvinnuskyni við neytendur. Auk framangreindra sérákvæða verður ekki annað ráðið að mati Neytendastofu en að ákvæði 36. gr. og 36. gr. a-d. samningalaga nr. 7/1936 með síðari breytingum eigi við staðlaða samningsskilmála í veðlánnum er neytendur taka hjá fjármálafyrirtækjum.

Af því leiðir að hvert einstakt tilvik verður að mati Neytendastofu að skoða með hliðsjón af samningsskilmálum þess skuldabréfs sem um ræðir hverju sinni.

Það er jafnframt álit Neytendastofu að gera verði þá kröfu að staðlaðir samningsskilmálar sem eru íþyngjandi og óvenjulegir fyrir neytendur verði að vera sérstaklega skýrir, sbr. 36. gr. b. laga nr. 7/1936. Þá segir í sömu lagagrein að komi upp vafi um merkingu á stöðluðum samningsskilmála „skal túlka samninginn neytandanum í hag“. Í ákvæðum 36. gr. a-d eru að mati Neytendastofu að finna skýr fyrirmæli löggjafans um hvaða viðmið skuli höfð að leiðarljósi við mat á stöðluðum samningsskilmálum sem atvinnurekandi gerir í viðskiptum sínum við neytendur. Brjótí staðlaður samningsskilmáli gegn framangreindum ákvæðum samningalaga er þar til bærnum aðilum heimilt að víkja honum til hliðar í heild eða hluta, sbr. 36. gr. laganna.

Niðurstaða Neytendastofu er sú að full ástæða er til þess að hvetja neytendur til að skoða vandlega lánsskilmála sem þeir hafa undirritað og telji þeir samningsákvæði vera óskýr að þessu leyti að leita réttar síns gagnvart viðkomandi lánastofnun.

Í þeim tilvikum að neytendur eru ekki sáttir við niðurstöðu lánveitanda er það úrræði fyrir hendi að leita til úrskurðarnefndar við fjármálafyrirtæki, sbr. samþykktir fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki (sjá [www.fme.is](http://www.fme.is)).

Slíkum málum má þó ávallt skjóta til dómstóla ef með þarf.

Einungis þar til bærir aðilar hafa heimild til að ógilda eða ómerkja skilmála skv. lögum nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ólögðilda löggerninga, þ.m.t. tilvísun til ákvæða í 36. gr. a-d laganna til að mynda ef ágreiningur er milli aðila um efni og túlkun staðlaðra samningsskilmála.

Samkvæmt gildandi rétti er það því aðeins á færi þar til bær aðila þ.e. lögbærstjórnvalds eða dómstóla að taka endanlega afstöðu varðandi túlkun og framkvæmd samninga sem hér um ræðir og víkja þeim til hliðar í heild eða hluta, sé ástæða talin vera fyrir hendi til þess.

Neytendastofu er falið almennt eftirlit með viðskiptaháttum á grundvelli laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Á Alþingi hafa nýlega verið samþykktar mikilvægar lagabreytingar vegna innleiðingar á tilskipun ESB um óréttmæta

viðskiptahætti, sbr. m.a. nýjan III. kafla laganna um vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda. Neytendastofa mun við gildistöku þeirra skoða nánar með hvaða hætti lagaheimildir hennar breytast en í hinum nýju lögum er að finna samræmdar reglur á Evrópska efnahagssvæðinu um hvaða viðskiptahættir eru óréttmætir, o.s.frv.

Eftirlit með starfsemi fjármálafyrirtækja er hjá Fjármálaeftirlitinu, sbr. lög nr. 87/1998, um opinbert eftirlit með fjármálstarfsemi. Eftirfarandi ákvæði er að finna í 8. gr. þeirra laga:

*"...Fjármálaeftirlitið skal fylgjast með að starfsemi eftirlitsskyldra aðila sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur eða samþykktir sem um starfsemina gilda og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti.*

*Fjármálaeftirlitinu er heimilt að gefa út og birta opinberlega almenn leiðbeinandi tilmæli um starfsemi eftirlitsskyldra aðila, enda varði málefnið hóp eftirlitsskyldra aðila. Er Fjármálaeftirlitinu heimilt að beita eftirlitsúrræðum þessara laga við eftirlit og önnur verkefni gagnvart einstaklingum og lögaðilum sem því er falið að framkvæma á grundvelli sérlaga og annarra reglna. Um starfsheimildir Fjármálaeftirlitsins fer að öðru leyti eftir ákvæðum sérlaga"....*

Yfirferð og skoðun allra staðlaðra samningsskilmála er umfangsmikið verkefni og Neytendastofa telur að það sé ekki á hennar færi að hlutast til um að almenn og heildstæð skoðun fari fram á öllum stöðluðum samningsskilmálum sem notaðir eru í veðskuldabréfum hér á landi. Frumábyrgð er hjá aðilum sjálfum, þ.e. seljendum vöru og þjónustu sem gera slíka samningsskilmála til notkunar í viðskiptum við neytendur. Einstök ágreiningsefni milli lántakenda og fjármálafyrirtækja telur Neytendastofa hins vegar unnt að leggja fyrir lögbært stjórnvald sem falið hefur verið eftirlit með því hvort að viðskiptahættir séu eðlilegir í hlutaðeigandi starfsemi.

Það er almenn lögskýringarregla að sérlög ganga framur almennum lögum. Ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu eru almenn að því er varðar viðskiptahætti en Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með viðskiptaháttum fjármálafyrirtækja og því telur Neytendastofa að samkvæmt ákvæði 8. gr. laga nr. 87/1998, beri að leggja ágreiningsmál um viðskiptahætti neytenda og fjármálafyrirtækja fyrir Fjármálaeftirlitið.

Að framansögðu er ljóst að Neytendastofa mun því ekki að svo komnu máli aðhafast frekar í tilefni af erindi yðar en jafnframt í samræmi við ákvæði stjórnsýslulaga framsenda það til Fjármálaeftirlitsins.

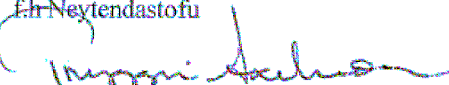
Rétt er þó að geta þess að samkvæmt ákvæði 21. gr. laga nr. 57/2005, með síðari breytingum, getur Neytendastofa sett nánari reglur um beitingu ákvæða II.-V. kafla laganna. Valdmörk og verkaskipting milli Neytendastofu eru þó óljós vegna ákvæða 8. gr. laga nr. 87/1998 og því rétt að þau valdmörk verði betur skýrð áður en Neytendastofa hlutast til um að gerð verði drög að slíkum reglum sem gilda eigi um viðskiptahætti fjármálafyrirtækja. Auk þess má benda á að í skýrslu starfshóps á vegum viðskiptaráðherra um heimildir fjármálafyrirtækja til gjaldtöku o.fl. er bent á að t.d. í Danmörku hafa slíkar reglur verið settar á á grundvelli sérlaga um fjármálafyrirtæki. Hins vegar er í sömu skýrslu bent á að í Svíþjóð hefur verið haft samstarf milli sænsku neytendastofnunarinnar og sænska fjármálaeftirlitsins við setningu slíkra reglna um góða viðskiptahætti sem gilda eiga fyrir fjármálafyrirtæki þar á landi.

Neytendastofa vill hins vegar hér með upplýsa að hún hefur jafnframt komið þeirri ábendingu á framfæri til viðskiptaráðherra að hann hlutist til um að staðlaðir samningsskilmálar fjármálafyrirtækja verði yfirfarnir og gerð úttekt á þeim með hliðsjón af þeim sjónarmiðum sem hafa komið fram í bréfi þessu. Auk þess sýnir lausleg könnun Neytendastofu á helstu skilmálum sem í notkun eru svo og upplýsingar sem hún hefur fengið um framkvæmdina að full ástæða sé til þess að nánar verði farið yfir skilmála sem hér á landi eru notaðir í tengslum við veitingu veðlana til neytenda. Þannig verður aðeins tryggt að nauðsynlegum endurbótum verði náð og að réttindi neytenda séu höfð til hliðsjónar við gerð staðlaðra samningsskilmála í framtíðinni.

Auk þess hefur Neytendastofa óskað eftir því að ráðuneytið kanni hvort ástæða sé til þess að með sérlægum séu öðrum eftirlitsstjórnvöldum falið eftirlit með viðskiptaháttum á ákveðnum sviðum viðskiptalífsins eða hvort allt almennt eftirlit að þessu leyti sé falið Neytendastofu.

Loks vill Neytendastofa biðjast velvirðingar á því hversu lengi hefur dregist að svara erindi yðar en úrlausn þess hefur reynst tímafrek og flókin sem er ein meginástæða þess dráttar sem orðinn er á afgreiðslu málsins.

Virðingarfyllst  
f.h. Neytendastofu

  
Tryggvi Axelsson  
Forstjóri

  
Þórunn Anna Árnadóttir  
Sviðsstjóri

Fskj. Afrit af bréfi Neytendastofu til Fjármálaeftirlitsins.

Hr. Björgvin G. Sigurðsson viðskiptaráðherra  
Sölvhólsögðu 7,  
150 Reykjavík.

Reykjavík, 14. júlí 2008.

Með vísan til meðfylgjandi gagna og þess að nú fer fram hjá Neytendasamtökunum úttekt er varðar ákvæðna þætti réttarstöðu neytenda á váttryggingamarkaði fara samtökin fram á að ráðuneytið skeri úr um ákvæðin vafaatriði sem virðist ríkja þegar kemur að valdsviði einstakra eftirlitsaðila:

Hinn 13. nóvember 2007 sendu Neytendasamtökin erindi til Neytendastofu þar sem farið var fram á að kannað yrði hvort Kaupþing hefði brotið gegn ákvæðum laga nr. 7/1936 með því að breyta fyrirkomulagi á yfirtöku íbúðalána.

Með vísan til 8. gr. I. um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi, nr. 87/1998, tók Neytendastofa hins vegar þá afstöðu að aðhafast ekki frekar í málinu og var erindi samtakanna áframsent til Fjármálaeftirlitsins. Þrátt fyrir það er í svari Neytendastofu fjallað talsvert um skilmála fjármálafyrirtækja. Í svari stofnunarinnar kemur einnig fram að valdmörk Neytendastofu séu óljós vegna ákvæða fyrrnefndrar lagagreinar.

Neytendasamtökin telja afar brýnt að það sé ljóst hvert neytendur skuli leita með erindi sín og umkvartanir og fara því fram á, sé slík óvissa fyrir hendi, að ráðuneytið skeri úr um það hvert skuli leita.

Sér í lagi þykir mikilvægt að fá svör við eftirfarandi:

Hvaða stjórnvöld eru til þess bær að meta hvort samningar sem gerðir eru við neytendur brjóta gegn 36. gr. a-d laga nr. 7/1936? Ef slíkt er eingöngu á færi dómstóla hlýtur réttarstaða neytenda samkvæmt nefndum ákvæðum að skerðast. Þá má ætla að það sé hlutverk Neytendastofu skv. lögum nr. 57/2005 að leiðrétta óréttmæta samningsskilmála og að ákvæða aðgerðir gegn óréttmætum viðskiptaháttum. Það er og álit Neytendasamtakanna að Neytendastofa eigi að fara með hagsmuni neytenda hvað þetta varðar og að 8. gr. laga nr. 87/1998 sé ekki til þess fallin að skerða valdsvið stofnunarinnar að þessu leyti enda óljóst hvað felst í því að „Fjármálaeftirlitið skuli fylgjast með

að starfsemi eftirlitsskyldra aðila sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur ... og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti“ samkvæmt þeirri grein. Þá er eftirlit með lögum um neytendalán nr. 121/1994 í höndum Neytendastofu skv. VII kafla þeirra laga. Vakna ákveðnar spurningar um það hvernig Neytendastofu er ætlað að framfylgja hlutverki sínu samkvæmt þeim lögum ef 8. gr. 1. nr. 87/1998 verður talin fela það í sér að allt eftirlit með viðskiptaháttum fjármálafyrirtækja heyrir undir Fjármálaeftirlitið.

Hvaða opinber eftirlitsaðili tekur á brotum er varða markaðssetningu fjármálafyrirtækja á þjónustu sinni? Fer Neytendastofa með slíkt eftirlit skv. II. kafla laga nr. 57/2005 svo sem ráða má af orðalagi laganna, eða verður slíkt eftirlit einnig talið falla undir valdsvið Fjármálaeftirlitsins sbr. 8. gr. laga nr. 57/2005? Fallist ráðuneytið á það með Neytendastofu að 8. gr. nefndra laga valdi því að valdsvið Neytendastofu sé óljóst hvað varðar fjármálafyrirtæki væri æskilegt að fá úr því skorið hvert valdsvið þessara stofnana í raun er.

Að endingu er farið fram á að erindi þetta hljóti eins skjóta afgreiðslu og mögulegt er enda leiðir þessi óvissa til þess að ýmis önnur verkefni eru í biðstöðu hjá samtökunum. Eins og áður var minnst á fer nú fram hjá samtökunum skoðun á ákveðnum þáttum er varða réttarstöðu neytenda á váttryggingamarkaði og er ætlunin að sú vinna fari fram í samráði við opinbera eftirlitsaðila en þá varðar miklu að fá úr því skorið hverjir þeir eru. Einnig leggja Neytendasamtökin áherslu á að erindi þeirra vegna viðskiptahátta Kaupþings fái efnislega úrlausn, en eins og kemur fram í svari Neytendastofu hefur málið dregist nokkuð. Hröð afgreiðsla þess máls, og þess að skorið sé úr því hvar valdmörk eftirlitsstofnana liggja, er einfaldlega nauðsynleg fyrir hagsmunum neytenda.

Virðingarfyllt,  
f.h. Neytendasamtakanna,

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

**Verkaskipting á sviði óréttmætum viðskiptahættum á fjármálamarkaði**

Í bréfi Neytendastofu (dagsett 18. júní 2008) varðandi erindi Neytendasamtakanna frá því í nóvember 2007 um breytingum á föstum viðskiptavenjum sem taka til gildandi samninga segir m.a. að:

- a) “Einungis þar til bærir aðilar hafa heimild til að ógilda eða ómerkja skilmála skv. lögum nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ólögðilda löggjörninga, þ.m.t. tilvísun til ákvæða í 36. gr. a-d laganna [...]. Samkvæmt gildandi rétti er það því aðeins á færi þar til bærs aðila þ.e. lögbærs stjórnvalds eða dómstóla að taka endanlega afstöðu varðandi túlkun og framkvæmd samninga sem hér um ræðir og víkja þeim til hliðar í heild eða hluta, sé ástæða talin vera fyrir hendi til þess.
- b) Það er almenn lögskýringarregla að sérlög ganga framur almennum lögum. Ákvæði laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu eru almenn að því er varðar viðskiptahætti en Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með viðskiptaháttum fjármálafyrirtækja og því telur Neytendastofa að samkvæmt ákvæði 8. gr. laga nr. 87/1998, beri að leggja ágreiningsmál um viðskiptahætti neytenda og fjármálafyrirtækja fyrir Fjármálaeftirlitið. [...] Valdmörk og verkaskipting milli Neytendastofu eru þó óljós vegna ákvæða 8. gr. laga nr. 87/1998”.

Þó svo að erindið hafi dregist telja Neytendasamtökin samt sem áður mikilvægt að úr því verði skorið hvort ákvörðun Kaupþings banka um að frá og með 1. desember 2007 óheimila yfirtaka veðlána stenst samningalög. Auk þess eru Neytendasamtökin að láta skoða ákveðnum þáttum í stöðu neytenda á tryggingamarkaðnum í tímabundnu verk-efni og þar sem áformin er að gera þetta í samstarfi/-ráði við opinbera eftirlitsaðila, þykir áriðandi að sem fyrst fá úr því skorið hverjir þessir aðilar eru, ef vafi ríkir í þeim málum.

Varðandi a)

Í lagafrumvarpinu um breytingu á lögum nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ógilda löggjörninga, með síðari breytingum (lagt fyrir Alþingi á 118. löggjafarþingi 1994) segir: „Að lokum er í 7. gr. tilskipunarinnar kveðið á um eftirlit með því að ekki séu ósanngjarnir samningsskilmálar í neytendasamningum. Ákvæði hér að lútandi er að finna í samkeppnislögum nr. 8/1993, sbr. einkum 20.–21. og 37. gr., og verður ekki fjallað frekar um þetta atriði í lagafrumvarpi þessu.“

Í lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu (2005 nr. 57) er í 2. gr. kveðið á að lögin taki til „samninga, skilmála og athafna sem hafa eða ætlað er að hafa áhrif hér á landi“. Í 5. gr. er svo lagt bann við því að viðhafa óréttmæta viðskiptahætti eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Ákvæðið er skv. lagafrumvarpinu sambærilegt ákvæði 20. gr. þá gildandi þá gildandi samkeppnislaga (nr. 8:1993). Skv. greinagerðinni er 20. gr. „ætlað það hlutverk að leiðrétta óréttmæta samningsskilmála hvort sem um er að ræða einstök tilfelli eða almennt óhæfileg samningsform.“ (Frumvarp til samkeppnislaga, lagt fyrir Alþingi á 116. löggjafarþingi 1992-- 9. mál.)



Í samkeppnislögum (nr. 8:1993) var ennfremur að finna sérákvæði (2. mgr. 37. gr. samkeppnislaga) um viðskiptaskilmála kortaútfenda: „Telji samkeppnisráð að viðskiptaskilmálar kortaútfenda feli í sér óréttmæt skilyrði sem aðeins taki mið af eigin hagsmunum eða komi illa niður á hagsmunum korthafa eða greiðsluviðtakenda og séu ekki í samræmi við ákvæði 35. gr. getur það lagt bann við slíkum skilmálum og lagt fyrir kortaútfenda að breyta viðskiptaháttum sínum.“ Ákvæðið var síðar meir feld niður með skýringunni að „Tilgangur þessarar breytingar er hins vegar ekki að draga úr vernd neytenda eða takmarka möguleika samkeppnisyrvalda til afskipta af greiðslukortafyrirtækjum vegna óréttmætra viðskiptahátta, t.d. gagnvart greiðsluviðtakendum. Er við það miðað að almenn ákvæði samkeppnislaga, t.d. um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, veiti í þessu skyni fullnægjandi heimildir“ (um 14. gr. í lagafrumvarpi 107/2000).

#### Varðandi b)

Skv. 8. gr. laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi (1998 nr. 87) skal Fjármálaeftirlitið (FME) „fylgjast með að starfsemi eftirlitsskyldra aðila sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur eða samþykktir sem um starfsemina gilda og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti.“ Skv. greinagerð laganna eru þetta „almenn ákvæði sem ætlað er að gilda um starfsemi Fjármálaeftirlitsins á grundvelli sérlaga. [Lög um váttryggingastarfsemi.]”.

Skv. 12. gr. laga um váttryggingastarfsemi (1994 nr. 60) skal starfsemi „rekin í samræmi við góða viðskiptahætti og venjur í váttryggingaviðskiptum og með hag váttryggingataka og váttryggðra fyrir augum“. Greinin er samhljóða ákvæði í elstu lögnum um váttryggingarstarfsemi (nr. 26/1973) og skv. greinagerð frumvarpsins (nr. 663, lagt fyrir Alþingi á 117. löggjafarþingi 1993--94) er ákvæðið einungis „stefnumarkandi og lögð er áhersla á það meginhlutverk váttryggingafélaga að reka starfsemi sína með hag váttryggingataka og váttryggðra fyrir augum“. Frumvarp til nýrra laga um váttryggingastarfsemi er í smíðum og hefur efni núverandi 12. gr. verið fært í 2. mgr. 1 gr. Í drögum að þeim. Í athugasemdum með frumvarpinu er ástæðan fyrir þessari breytingu sögð vera sú að ætlunin sé að gefa því að hliðsjón skuli höfð af hagsmunum neytenda aukið vægi með því að kveða á um efni þess í 1. gr. Inntak „góðra venja og viðskiptahátta“ hefur hins vegar ekki verið skýrt frekar.

Löggjöfin á hinum Norðurlöndunum eru með svipuðum hætti í þessum málum. Í t.d. Svíþjóð kveður „försäkringsröreslagen“ (1982:713), sem Finansinspektionen hefur eftirlit með, á um að „Verksamheten skall bedrivas enligt god försäkringsstandard“ (1 a §) og meginreglan er samningsfrelsi varðandi efni váttryggingarsamninga. Kemur það ekki í veg fyrir að Konsumentverket dregur villandi auglýsingar og óréttmæta skilmála fyrir rétti skv. lögum um óréttmætu skilmála í neytendasamningum (avtalsvillkorlagen, 1994:1512, sjá nýlegt dæmi á [http://www.konsumentverket.se/mallar/sv/artikel\\_datum.asp?lngArticleId=5795&lngCategoryId=546](http://www.konsumentverket.se/mallar/sv/artikel_datum.asp?lngArticleId=5795&lngCategoryId=546)).

Með vísun í framangreindu teljum við valdmörk og verkaskipting nokkuð ljós.



Fjármálaeftirlitið  
Suðurlandsbraut 32  
108 Reykjavík

VIÐSKIPTARÁÐUNEYTIÐ

Sölvhólgötu 7 150 Reykjavík  
sími: 545 8800 bréfastími: 511 1161  
postur@vrn.stjr.is  
vidskiptaraduneyti.is

Reykjavík 13. janúar 2009  
Tilv.: VRN08070025/42.030

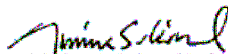
Ráðuneytið vísar til umsagnar Fjármálaeftirlitsins, dags. 17. september sl., um bréf Neytendasamtakanna, dags. 14. júlí 2008, svo og umsagnar Neytendastofu frá 4. september 2008, um valdmörk Fjármálaeftirlitsins og Neytendastofu m.t.t. ósanngjarnra samningsskilmála.


Ráðuneytið vill með bréfi þessu skýra valdmörk Neytendastofu varðandi eftirlit með óréttmætum samningsskilmálum í starfsemi fyrirtækja gagnvart neytendum.

Í 2. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Neytendastofu falið eftirlit með samningum, samningsskilmálum og athöfnum sem hafa eða ætlað er að hafa áhrif hér á landi. Fyrir setningu framangreindra laga var Samkeppnisstofnun falið þetta eftirlit, sbr. 3. gr. laga nr. 8/1993. Í þeirri breytingu sem gerð var á lögum um samkeppnismál árið 2005 svo og með setningu laga nr. 57/2005 felst að allt eftirlit samkvæmt framansögðu ákvæði varðandi samninga, skilmála og athafnir gagnvart neytendum fellur undir verk- og valdsvið Neytendastofu. Ennfremur telur ráðuneytið að þó í sérlægum sé að finna ákvæði um eftirlit sérstakra stjórnvalda með viðskiptaháttum með tiltekinni atvinnugrein, sbr. til dæmis ákvæði laga nr. 8/1998, um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi, þá ber að líta þannig á að ávallt falli eftirlit með skilmálum og viðskiptaháttum gagnvart neytendum undir eftirlitssvið Neytendastofu samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Við setningu laga nr. 14/1995, um breytingu á lögum nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ógilda löggjörninga, en þau lög eru innleiðing á ákvæðum tilskipunar 93/13/EBE, um ósanngjarna skilmála í neytendasamningum, var að því stefnt að mati ráðuneytisins að fela forvera Neytendastofu, þ.e. Samkeppnisstofnun, eftirlit með öllum stöðluðum samningsskilmálum hér á landi.

Ráðuneytið vill því hér með staðfesta að Neytendastofa hefur eftirlitsskyldum að gegna með öllum samningsskilmálum í neytendasamningum hér á landi skv. ákvæðum laga nr. 57/2005 svo og lögum nr. 7/1936, með síðari breytingum.

Fyrir hönd ráðherra

  
Jónína S. Lárusdóttir

  
Atli Freyr Guðmúndsson

Nefndarsvið Alþingis  
Viðskiptanefnd  
Austurstræti 8-10  
150 Reykjavík

Reykjavík 22. júní 2009

### Efni: Umsögn um frumvarp til laga um váttryggingastarfsemi (þskj. 53 – 53. mál)

Óskað var umsagnar um fyrrgreint frumvarp og var Neytendasamtökunum veittur viðbótarfrestur hinn 18. júní s.l. til þess að skila umsögn um frumvarpið í síðasta lagi 22. júní 2009.

Neytendasamtökin telja afar mikilvægt að eyða þeirri óvissu sem skapast hefur um verk-skiptingu milli lögmæltra eftirlitsstofnana varðandi eftirlit með skilmálum og markaðssetningu á neytendatryggingum. Um nokkurt skeið hefur verið deilt um í hvaða mæli annars vegar Neytendastofa og hins vegar Fjármálaeftirlitið (FME) fara með eftirlit á þessu sviði og telja Neytendasamtökin æskilegt að leyst sé úr slíkri óvissu með þessari endurgerð laganna. Samtökin afmarka athugasemdir sínar við þau ákvæði frumvarpsins er varða eftirlit með váttryggingaskilmálum. Ekki verður tekin afstaða til annarra ákvæða.

Í 1. mgr. 6. gr. frumvarpsins segir „Váttryggingastarfsemi [] skal rekin í samræmi við góða viðskiptahætti og venjur í váttryggingaviðskiptum og með hag váttryggingartaka og váttryggðra fyrir augum“. Greinin er að þessu leiti samhljóða ákvæði í elstu lögum um váttryggingastarfsemi, nr. 26/1973 og 12. gr. núgildandi laga um váttrygginga-starfsemi, nr. 60/1994 (en ekki 55. gr., eins og kveðið er um í athugasemdum við 6. gr. frumvarpsins). Samkvæmt athugasemdum greinargerðar við 12. gr. núgildandi laga, er ákvæðið einungis „stefnumarkandi og lögð er áhersla á það meginhlutverk váttryggingafélaga að reka starfsemi sína með hag váttryggingataka og váttryggðra fyrir augum“. Í greinargerð með fyrirleggjandi frumvarpi segir að tímabært sé að endurskrifa þetta ákvæði m.t.t. „heimilda sem kveðið er á um í öðrum lögum. Lög um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi voru samþykkt eftir gildistöku gildandi laga [um váttryggingastarfsemi] og lagabreytingar sem urðu á ákvæðum um réttarsamband váttryggingartaka og váttryggingafélags við gildistöku nýrra laga um váttryggingarsamninga gera það nauðsynlegt að afmarka betur en gildandi lög hvenær Fjármálaeftirlitið getur gripið til aðgerða“.

Samkvæmt 8. gr. laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi skal Fjármálaeftirlitið „fylgjast með að starfsemi eftirlitsskyldra aðila sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur eða samþykktir sem um starfsemina gilda og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti.“ Samkvæmt greinargerð þeirri er fylgdi frumvarpi laganna eru þetta „almenn ákvæði sem ætlað er að gilda um starfsemi Fjármálaeftirlitsins á grundvelli sérlaga [Lög um váttryggingastarfsemi.]“. Í 12. og 72. gr. laga um váttryggingarsamninga, nr. 30/2004, segir að FME skuli fylgjast með að *upplýsingaskyldu* váttryggingafélags skv. lögnum sé fullnægt, en ekki er kveðið á um eftirlit FME með öðrum þáttum. Varðandi efni váttryggingasamninga gildir samningafrelsi sem meginregla.

Þá eru ákvæði um eftirlitshlutverk Neytendastofu í lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, nr. 57/2005. Í 2. gr. er kveðið á að lögin taki til „samninga, skilmála og athafna sem hafa eða ætlað er að hafa áhrif hér á landi“. Í 5. gr. er lagt bann við því að viðhafa óréttmæta viðskiptahætti eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.

Í 54. gr. frumvarps segir svo að „Fjármálaeftirlitið skal, eftir því sem kostur er, fylgjast með váttryggingaskilmálum sem í boði eru hér á landi og gæta þess að þeir séu í samræmi við lög sem hér gilda og góða viðskiptahætti.” Hér eru samkvæmt greinargerðinni gerðar orðalagsbreytingar, miðað við samsvarandi ákvæði í 55. gr. núgildandi laga, til þess að „taka af öll tvímæli um að ekki sé fyrir fram eftirlit með skilmálum og iðgjöldum váttrygginga”. Inntak „góðra venja og viðskiptahátta“ hefur ekki verið skýrt frekar, hvorki hér né í 6. gr.

Neytendasamtökin geta þó ekki betur séð, en að óbreytt orðalag hafi þá þýðingu að FME hafi jafnframt eftirlit með því sviði sem fellir undir lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, nr. 57/2005. Í frumvarpi þessu virðist því ekki vera tekið tillit til þess eftirlitshlutverks sem Neytendastofa hefur að gegna.

Í bréfi Neytendastofu (dagsett 18. júní 2008) varðandi erindi Neytendasamtakanna um skilmála bankaláns segir, með vísun í hina almennu lögskýringareglu um að sérlög ganga framur almennum lögum, að „ákvæði laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu eru almenn að því er varðar viðskiptahætti en Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með viðskiptaháttum fjármálafyrirtækja og því telur Neytendastofa að samkvæmt ákvæði 8. gr. laga nr. 87/1998, beri að leggja ágreiningsmál um viðskiptahætti neytenda og fjármálafyrirtækja fyrir Fjármálaeftirlitið. [...] Valdmörk og verkaskipting milli Neytendastofu eru þó óljós vegna ákvæða 8. gr. laga nr. 87/1998“.

Neytendasamtökin skrifuðu viðskiptaráðherra bréf þann 14. júlí 2008 til þess að fá úr þessu skoríð. Í bréfi viðskiptaráðuneytisins til Neytendastofu og FME, dagsett 13. janúar 2009, segir að „ráðuneytið vill því hér með staðfesta að Neytendastofa hefur eftirlitsskyldum að gegna með öllum samningsskilmálum í neytendasamningum hér á landi skv. ákvæðum laga nr. 57/2005 svo og lögum nr. 7/1936, með síðari breytingum”.

Þessi niðurstaða viðskiptaráðuneytisins er í samræmi við gildandi lög á hinum Norðurlöndunum á þessu sviði. Í til dæmis sænskum lögum, þ.e. „försäkringsröreslagen“, (1982:713), sem Finansinspektionen hefur eftirlit með, segir að „verksamheten skall bedrivas enligt god försäkringsstandard“ (1 a §) og meginreglan er, eins og hér á landi, samningsfrelsi varðandi efni váttryggingasamninga. Sá háttur kemur ekki í veg fyrir að Konsumentverket bregðist við villandi auglýsingum og óréttmætum skilmálum fyrir dómstólum skv. „marknadsföringslagen” og lögum um óréttmæta skilmála í neytendasamningum (avtalsvillkorslagen, 1994:1512), reynist það nauðsynlegt. Í sænskum rétti stendur sambærilegt ákvæði því ekki í vegi fyrir því að eftirlitsstjórnvöld á sviði neytendamála, geti brugðist við villandi auglýsingum og óréttmætum skilmálum, reynist slíkt nauðsynlegt til verndar hagsmunum neytenda.

Þar sem talsverðrar skörunar gætir um eftirlit tveggja stofnanna, telja Neytendasamtökin æskilegt að allri óvissu, um verkskiptingu varðandi opinbert eftirlit verði eytt í sambandi við þessa endurskoðun laganna. Þá er jafnframt æskilegt að verkskipting sé eins á öllum sviðum sem heyra undir eftirlit beggja stofnanna, til að mynda bankasviðið.

Virðingarfyllt,  
f.h. Neytendasamtakanna  
Jóhannes Gunnarsson formaður

## Breytingar á kortatryggingum - samanburður

Skilmálar kortatrygginga hafa breyst og m.a. hefur sjálfsábyrgð í forfallatryggingum verið hækkuð, alveg upp í 16.000 kr.! Því getur borgað sig að greiða forfallagjald við ferðapöntun, þar sem ekki er sjálfsábyrgð. En tryggingarnar eru mismunandi og fleiri atriði geta skipt máli.

Með forfallagjöldum er skilyrði endurgreiðslu hjá sumum flugfélögum, að ferðakostnaðurinn fái ekki endurgreiddur annars staðar.

Ferðatryggingar fylgja yfirleitt ekki almennum kreditkortum og heldur ekki silfurkortum án fríðinda, en hins vegar silfurkortum með fríðindi, gullkortum og plátinumkortum. Þegar ferðatrygging fylgir kreditkortu er oft skilyrði að a.m.k. 50% ferðakostnaðar sé greiddur með kortinu. Forfallatrygging er líka innifalin í sumum fjölskyldutryggingum, en það er ekki algengt. Kynntu þér skilmálana! Athugið að forfallatrygging er ekki þáttur í svonefndum ferðatryggingum sem tryggingafélögin bjóða upp á! Unnt er þó að kaupa sérstakar forfalla-/farseðlatryggingar hjá tryggingafélögum.

Útgefandi	Kort	Tryggt hjá:		
		VÍS	TM	Sjóvá
<b>NBI</b>	<u>MasterCard</u> Atlaskort, Heimskort, Gull-/Platinumkort, Einkakort, Viðskiptakort Gull, Corporate kort, Platinum fyrirtækjakort		8.000 1/6-08	
	<u>VISA</u> Farkort, Svarta kortið, Myndakort, Gullkort, Silfur/Gull/Platinum Businesskort, Platinum		12.000 1/5-09	
<b>KB</b>	<u>MasterCard</u> Kortið, Gull-/Platinumkort, Gull/Platinum Golfkort, Gull viðskiptakort	8.000 1/6-08		
	<u>VISA</u> Farkort, Kortið, Gull-/Platinumkort, Gullvildarkort, Gull/Platinum e2-kort, Platinum Viðskiptakort	8.000 1/3 -08		
<b>Sparisjóðurinn</b>	<u>MasterCard</u> Atlas, Gull-/Platinumkort, Gull/Platinum Fyrirtækjakort, Eðalkort		8.000 1/6 -08	
	<u>VISA</u> Silfurkort með punktum, Gullkort, KEA-kort, Viðskipta silfur- /gullkort, Eðalkort, Platinum	8.000 1/3-08		
<b>SPRON</b>	<u>MasterCard</u> Atlas, Gull-/Platinumkort, Gull/Platinum viðskiptakort, Veltukort	8.000 1/6-08		
	<u>VISA</u> Farkort, Svarta kortið, Gullkort, Gull/Platinum e2, Platinum	8.000 1/3-08		
<b>Netbankinn</b>	<u>MasterCard</u> Silfur/Blátt heimskort, Gullkort	8.000 1/6-08		
	<u>VISA</u> Farkort, Svarta kortið, Gullkort, Vildargullkort, Platinum	8.000 1/3-08		
<b>BYR/S24</b>	<u>MasterCard</u> Silfur-/Gull-/Platinumkort, Gull viðskiptakort, Platinum fyrirtækjakort		8.000 1/6-08	
	<u>VISA</u> Gull-/Platinumkort, Eðalkort, Svarta kortið, Vildarfarkort	8.000 1/3-08		

<b>Kreditkort hf</b>	<u>MasterCard</u>		8.000
	Atlas, Gull-/Platinumkort, Gull/Platinum Fyrirtækjakort, Eðalkort		1/6-08
<b>Íslandsbanki</b>	<u>MasterCard</u>		16.000
	Stúdentakort, Silfurkort með fríðindum, Gull-/Platinumkort, Gull viðskiptakort, Platinum fyrirtækjakort		1/5 -09
	<u>VISA</u>		16.000
	Silfurkort með fríðindum, Svarta kortið, Stúdentakortið, Gullkort, Silfur/Gull viðskiptakort, Platinumkort, Platinum Businesskort		1/5 -09

Forfallatrygging hjá

- Icelandexpress 950;- fyrir hvern legg.
- Icelandair 1250;- fyrir fullorðna, 650;- fyrir börn og 100;- fyrir ungabörn.

Fréttablaðið, 29. jún. 2008 07:00

## Fær ekki bætur þótt þök fykju af húsum



Eigandi var váttryggður og er ósáttur með því að tjónið fái ekki bætt.

„Ég er auðvitað ekki sáttur við þetta,“ segir Þorvaldur Jón Ottósson, eigandi að jörðinni Svalvogum í Dýrafirði. Kröfu Þorvalds um bætur vegna skemmda á hlöðu og fleiri útihúsum á jörðinni í vetur eftir að þakið fæk af þeim hefur verið hafnað en hann var váttryggður hjá tryggingafélaginu Verði.

„Ég málaði þökin í fyrra og sá ekkert athugasvert við þau þá,“ segir Þorvaldur. „Ég veit hins vegar ekki hvenær í vetur þökin fóru og komst ekki að því fyrr en um síðustu mánaðamót þar sem ég og égurinn að jörðinni hafði ekki verið ruddur fyrr.“

Þorvaldur er uppallinn að Svalvogum til fjórtán ára aldurs en festi kaup á jörðinni fyrir fjórum árum. Gengið hafði verið frá húseigendatryggingu fyrir húsín á síðasta ári.

Í bréfi sem Þorvaldi Jóni barst vegna málsins segir að við útgáfu tryggingarinnar hafi Vörður ekki haft upplýsingar um ástand útihúsanna en að Þorvaldi hafi borið að upplýsa félagið um það.

Nú hafi félagið hins vegar undir höndum myndir sem sýni að húsín séu með öllu ótæk til tryggingar og að tryggingin hefði ekki verið gefin út hefði vitneskja um ástand húsanna legið fyrir.

Tryggingafélagið bætir að auki einungis tjón sem verður vegna óveðurs, þegar vindhraði nær þrjátíu metrum á sekúndu. Ekki er vitað hvenær tjónið varð og því óvíst hvort óveður geisaði þá. Bótaskyldu var einnig hafnað vegna þess að því er segir í bréfinu frá Verði. Boðist er til þess að greiða til baka iðgjald vegna trygginga á útihúsunum.

Sigurður Óli Kolbeinsson, forstöðumaður tjónasviðs hjá Verði, kveðst ekki vilja tjá sig um málefni einstakra viðskiptavina við fjölmiðla.

„Við förum eftir skilmálum og lögum, það er markmiðið hjá okkur,“ segir Sigurður Óli. „Það er auðvitað ekki daglegt brauð að við höfnum fólki sem verður fyrir tjóni en það gerist alltaf annað veifið.“ [helgat@frettabladid.is](mailto:helgat@frettabladid.is)