

Fallet Ingrid

En trafikinvalids kamp mot Skandia

Curt Rådström



FÖRLAGS AB MARIEBERG

Producerad på Förlags AB Marieberg.

Text, Curt Rådström. Formgivning, Bo Rasch.

Tryckt på Dagens Nyheters tryckeri, Civilavdelningen, Stockholm 1979.

Förord

Den lilla människan mot det stora bolaget
En vanlig bilkrock - "Det gör ont i nacken"
Läkarvädjan för Ingrid besvaras ej av Skandia
Ingrid byter advokat och får stöd av läkare
Skandia begär hjälp: Angrip Ingrids intyg!
Nu börjar auktionen. Ingrid bjuds 25 000
Skandia hemlighåller besök hos professor
"Du får sträcka dej upp till 200 000"
Ingrid fick ej fakta "av taktiska skäl"
Skandia hemlighöll "farligt" utlåtande
Försäkringsinspektionen: Skandia har vilselett!
Ledare i Expressen: Får inte hända igen
Ingrid klagar till Skandias prövonämnd
Skandia bemöter Expressen om fallet Ingrid
Curt Rådström svarar försäkringsbolaget:
Försäkringsbranschen granskar inte Skandia
"Försäkringsprocesser kan skada en människa"
Nytt läkarintyg ger Ingrid rätt mot Skandia
"Försäkringstagaren ska ej behöva tidningshjälp"
Vilka rättigheter har ett trafikoffer?

Förord

Under mina år som journalist har jag kommit att intressera mig för den lilla människans problem i den hårt styrda och invecklade byråkratiska värld där hon lever.

Trots en rad skyddsmekanismer fungerar inte alltid rättssäkerheten. Vägen dit är också så lång och kämpig att den svage inte alltid orkar nå målet. Man ger upp...

Fallet Ingrid är ett sådant exempel på en svag människas ojämna kamp mot en stark motpart, i detta fallet försäkringsbolaget Skandia.

Fallet Ingrid blev 16 artiklar i Expressen våren 1979.

Boken är en sammanställning av tidningsartiklarna. Materialet återges i huvudsak som det förekom i tidningen, men har redigerats rent tekniskt för bokproduktionen.

Mig veterligt är det första gången som ett försäkringsfall återges i bokform. Jag tror att det är på tiden att ett autentiskt försäkringsärende får en sådan publicitet och väcker debatt om förhållandena inom svensk försäkringsbransch.

Det är min förhoppning att fallet Ingrid dels ska väcka ansvariga på alla nivåer till eftertanke och införande av rutiner som förhindrar ett återupprepande, dels ge människor, som känner sig maktlösa, inspiration till att inte ge upp.

Slutligen vill jag ta tillfället i akt att framföra ett tack till orädda personer, anonyma och icke anonyma för läsaren, som gjorde det möjligt för mig att nå de fakta i fallet Ingrid som Skandia gjorde sitt bästa för att dölja.

Ett tack också till alla på Expressen och därefter Mariebergs Förlags AB som gjorde det möjligt för mig att kunna ge offentlighet åt fallet Ingrid. Tack för att ni vågade!

Stockholm i augusti 1979

Curt Rådström

Den lilla människan mot det stora bolaget

En ensam liten människa precis som du och jag.

Mot ett stort försäkringsbolag, med all den expertis ett stort försäkringsbolag kan uppstå och betala. Hur slutar den matchen?

Den kan sluta med att den lilla människan — du och jag — blir ett vrak.

Därför att försäkringsbolagets jurister och chefer tänker mer på sin egen och bolagets prestige än på att behandla försäkringstagaren — dig och mig — rättvist.

Att ljuga och förtiga var viktigare för vissa personer i bolagets ledning än att ge den lilla människan — dig eller mig — sin självklara rätt.

Vi skall berätta om hur det stora försäkringsbolaget — Skandia heter det — har krossat en människa. En människa?

Det finns säkert fler. Där en försäkringstagare fått pinsamt klart för sig att försäkringsbolaget när det börjar röra sig om pengar inte längre är en vän.

Utan en fiende, en skoningslös fiende. Inte av arghet, kanske snarare av obetänksamhet.

Vi skall berätta för dig, för alla som har försäkringar, om trafikinvaliden Ingrid, 31 år.

Vi kallar henne så. Hon vill av naturliga skäl inte framträda med sitt riktiga namn.

Men vi kan försäkra att vi har belägg för varje ord i artiklarna. Dokument — som Skandia försökt hemlig-hålla. Uttalanden av läkare — som inte gick i Skandias ledband, utan gav oss en **ärlig** version av hur bolaget behandlade Ingrid.

Vi kommer att berätta om hur Skandia medvetet lämnat falska uppgifter till försäkringsinspektionen. Om hur bolagets direktion vilselett bolagets styrelse.

Vi är medvetna om att våra avslöjanden allvarligt kan rubba förtroendet mellan försäkringsbolag och försäkringstagare.

På kort sikt.

På lång sikt tror vi att artiklarnas budskap kan bidra till att ge oss en försäkringsbransch som vi försäkringstagare kan lita på.

Vi är inte ute efter att uppmuntra försäkringsfiffel eller försäkringsbedrägeri.

Men vi är definitivt inte heller ute efter att uppmuntra eller förtiga försäkringsbolagsbedrägeri. När du har läst till slutet förstår du vad vi menar.

Ett par saker till innan vi drar i gång:

Den jurist hos Skandia som handlagt Ingrids fall låter vi vara anonym. Hans ärende prövas nämligen hos åklagarmyndigheten i Stockholm.

Det som sägs i artiklarna har granskats av opartiska experter på juridik och trafikskadereglering.

Våra anonyma uppgiftslämnare är självklart skyddade av tryckfrihetsförordningen.

Vi har berättat för Försäkringstjänstemannaförbundets ordförande Rolf Ajnefelt om varför vi publicerar fallet Ingrid.

Han har sagt sig ha förståelse för att sådant inte kan eller bör döljas.

Skandias informationsledning har vid flera tillfällen fått kännedom om vad vi funnit ohederligt i fallet Ingrid.

Innan vi började skriva fick Skandias informationschef Gösta Stenberg ta del av vårt material. Två dagar senare meddelade han att Skandia inte hade något att tillägga.

Här följer historien om Ingrid — den lilla människan mot det stora försäkringsbolaget.

En vanlig bilrock - "Det gör ont i nacken"

Ingrid är den lilla människan.

Skandia är det stora bolaget.

I sex år har den lilla kämpat mot den store för att få vad hon anser vara sin solklara rätt.

För sex år sedan var hon en positiv och frisk flicka, nybliven mamma, examinerad damfrisörska med planer på att bli egen företagare.

I dag är hon invalid, helt oförmögen till arbete. Hon väntar — 31 år gammal — på förtidspension.

Hennes elände börjar den 29 juni 1973. Hon är ute på en biltur i den västsvenska stad där hon bor. I en barnstol i baksätet sitter dottern Kristina, ett år.

En postbil, stor som en buss, smäller in i vänstra sidan på Ingrids Fiat.

— Det gick så fort, säger Ingrid. Det första jag tänkte på var Kristina.

— När jag vände mig om var hon alldeles tyst. Blod rann nerför ansiktet. Herregud, hon är väl inte död, tänkte jag.

Kristina var skadad av glassplitter och fick inga men. Ingrid däremot fick en svår chock. Dessutom blev hon lätt skadad i vänster armbåge, höft och knä.

Flera läkare tror att hon dessutom fick en så kallad whiplashskada. (Whiplash betyder piskrapp. En sådan skada kännetecknas av att huvudet gör rörelser framåt och bakåt och att knycken i nacken skadar nervrötterna i halsryggen.)

Ingrid kände omedelbart efter olyckan hur smärta strålade ut från nacken och ned i vänster arm.

Detta finns noterat i läkarjournaler, en viktig notering av jourhavande läkare O Nordhus som Skandias jurister inte fäst sig vid.

Den närmaste tiden efter olyckan var Ingrid så handikappad att hon inte ens kunde klara Kristina: Ingrids mamma fick vara hemsamarit.

I två månader var hon sjukskriven. Under den tiden tvingades hon på grund av smärtorna att ta sin första smärtstillande tablett. Det skulle bli fler — till slut 20—25 om dagen!

Hon underlät att sjukskriva sig längre. Det berodde inte på att hon var frisk. Men hon tyckte inte att sjukpenningen, 8 kronor om dagen, var mycket att sjukskriva sig för.

Ingrid kämpade vidare med hem och familj trots ständig värk.

Enligt Skandias uppfattning är detta — att hon inte sjukskrev sig — ett bevis för att hon var fullt frisk! Att hon var besvärsfri.

Till en början blev Ingrid hyggligt bemött av Skandia. Hon fick ersättning för bilens reparation och för en del skadade saker. Dessutom fick hon hösten 1973 350 kronor för sveda och värk under den akuta sjukdomstiden.

Smärtor och ömhet i vä. axel, överarm och armbågs-region. Även fått ont i nacken efter olyckan. Smärtutstrålning från nacken ner över mot vä. arm.

Citatet är hämtat från ett läkarintyg "för olycksfall och sjukdom" som den 3 oktober 1973 ingavs till Skandia av doktor Otto Nordhus. Denne besvarar Skandias fråga: Vilka symtom har iakttagits?

Sedan sade Skandia stopp. Bolaget ansåg sig ha gjort tillräckligt rätt för sig.

Men det ansåg inte Ingrid och hennes man. De såg och ser — i likhet med många andra — ett klart samband mellan olyckan och de besvär som Ingrid ännu i dag lider av.

Men det gör inte Skandia. Det fick Ingrid ett första besked om i december 1974 — inget samband mellan besvären och olyckan, ingen invaliditet. Det beskedet har sedan bolaget envist upprepat.

Skandias slutsats 1974 grundade sig på ett intyg utfärdat av en specialist på ortopedi (sjukdomar i rörelse- och hållningsorgan).

Ortopeden redovisade de svåra besvär som Ingrid då hade med värk och domningskänslor i vänster arm och ben.

Vi har visat intyget för en expert på trafikskador. Han säger:

— De besvären är typiska för en halsryggskada, en whiplash. Bilister drabbas ofta av den vid olyckor.

Intyget gick till Skandias överläkare i förtroendefrågor, docent Ulf Nilsonne, även han ortoped. Han gjorde noteringen "0 invaliditet" (det vill säga ingen invaliditet) på ett Skandiapapper. Vi har sett det.

730906 Dr Nordhus:

Uppger att hon helt sedan olyckshändelsen i slutet på juni har haft ont i nacken och vä. axel och armbågs-region. Pat. uppger sig vara så mycket besvärad att hon ej har kunnat sköta sin 1,5 år gamla flicka. Har måst få hjälp av väninnor och sin mamma 2-3 ggr i veckan. Vid undersökningen hittar man ingen ömhet över halsryggen. Normal rörelse i axel, handled och armbåge. Inget anmärkningsvärt i status i övrigt.

Otto Nordhus tog som jourhavande läkare hand om Ingrid efter bilolyckan 29 juni 1973. Två månader efter olyckan fastslår han i en journalanteckning att Ingrid "har ont i nacken". Detta är enligt experter det första beviset för att Ingrid drabbats av en halsryggskada (s k whiplash).

Vid återbesök efter en vecka togs en ny röntgen som inte visade några skador och någon åtgärd ansågs inte motiverad utan friskskrevs 1973-07-10 och hon har sedan inte varit sjukskriven förrän den 5 september 1977 med undantag av en period på 6 dagar i september 1973, allt enligt Försäkringskassans F-kort.

arbetade endast sporadiskt före olyckan då hon hade sin lilla dotter att ta hand om och hon fortsatte på samma sätt efter friskskrivningen tills hon år 1975 öppnade en egen damfrisering. Efter detta ökade hennes besvär avsevärt och hon är numera arbetsoförmögen.

Citatet är hämtat från en Skandia-handling där bolagets direktör ger sin version av "fallet Ingrid" till bolagets styrelse. Ingrid har aldrig varit "friskskriven". Det är en helt felaktig bild. Hon ansåg det betydelselöst med sjukskrivning, då det endast gav 8 kr om dagen. Men att hon hade svår nervvärk under hela tiden från olyckan kan hon styrka med många läkarintyg. Men det har inte Skandias jurister talat om för styrelsen och försäkringsinspektionen.

Ingrid fick redan nu klart för sig att hon inte kunde vänta någon mer hjälp från Skandia. Vad hon inte visste var att hennes onda skulle bli allt värre och så småningom göra henne til

invalid.

Hon var trots allt optimist ("det här måste väl gå över"). Hon förverkligade sin önskedröm: Hon köpte en damfrisering. Den 1 april 1975.

Det skulle hon inte ha gjort. Skandia anser nämligen att hon gjorde en dålig affär, fick ekonomiska bekymmer. Bekymren gav värken — inte trafikolyckan!

Ingrids bokföring visar motsatsen. Men det har Skandia aldrig brytt sig om att undersöka.

Läkarvädjan för Ingrid besvaras ej av Skandia

Damfriseringen var en väl inarbetad rörelse med gott kundunderlag, inte något ekonomiskt vågspel som Skandia velat utmåla det som.

När Ingrid började arbeta ökade värken i kropp och huvud.

— Det hänger samman med att en damfrisörskan håller armarna högt när hon arbetar. Då framkallas och ökar smärtan från nackskadan, säger en trafikskadeexpert, som vi förfrågat.

Förutsättningen att klara köpet var att Ingrid själv arbetade heltid. Det visade sig omöjligt redan efter ett halvår. Det hjälpte inte att hon började äta stora mängder smärtstillande tabletter.

Hon sökte sjukgymnast och behandlades utan resultat. Hon sökte i augusti 1975, fem månader efter damfriseringköpet, en expert på ortopedi, överläkaren Leif Flagerup, i Göteborg.

Han tog emot flera gånger, undersökte och lyssnade förstående på Ingrid.

I januari 1976 skrev Flagerup på eget initiativ ett brev till Skandias överläkare Ulf Nilsonne och hoppades att han skulle "kunna få Skandia att göra en insats".

Flagerup sade i brevet, att han inte hade någon anledning "att betvivla att besvären skulle kunna komma efter skadan".

Ingrids fall kallar Flagerup "för ett mångfasetterat problem".

Brevet hamnar hos Skandias personskadeavdelning som "drar" det för Nilsonne som därmed för andra gången gör sin bedömning som förtroendeläkare av ärendet.

Återigen finner Nilsonne att det rör sig om "0 invaliditet", det vill säga ingen invaliditet alls. Men om den som föredrog ärendet frågade om samband förelåg mellan besvär och olycka kan Nilsonne, säger han till oss, inte minnas i dag.

Flagerups brev besvarar inte ens Skandia. Hösten 1975 tar Ingrid och hennes man flera gånger kontakt med Skandia och berättar om vilka problem och vilken nervvärk hon har.

Ett svar som hon fick: — Det kan vi inte göra något åt. Sök hjälp hos socialvården!

Nu är Ingrid färdig att ge upp kampen. En god vän i försäkringsbranschen råder henne dock att först försöka med en advokat.

Hon går till en advokat på hemorten. Han får omgående besked av Skandia: Inget samband mellan trafikolycka och besvär.

Advokaten nöjer sig inte. Han lyckas utverka att Ingrid på bolagets bekostnad undersöks av professorn och neurologen Ragnar Muller i Lund.

Denne skriver ett intyg i december 1976 som beskriver besvären, fastslår att hon var fullt frisk före olyckan. Han kallar besvären för "okarakteristiska" men "utesluter dock inte" en skada i halsryggen.

Det trauma som i så fall skulle ha förevarit var att hon öppnade en egen rörelse.

Citatet är från en Skandia-handling, som bolaget använder mot Ingrid. Bolaget anser med stöd av en läkare som bolaget "bett om hjälp" för att klara fallet Ingrid, att öppnandet av en damfrisering, inte bilolyckan, var den olyckshändelse (trauma) som vållade Ingrids besvär och invaliditet.

Ingrid har drabbats av en "Posttraumatisk neuros" är hans slutsats.

Det betyder ett sjukdomstillstånd som uppkommit efter en i och för sig obetydlig olyckshändelse, en vanlig typ av skada.

Muller uttalar sig inte i sambandsfrågan i sitt intyg. Nu råder Ingrids advokat: Inget att göra. Att processa mot Skandia är meningslöst.

Ingrid byter advokat och får stöd av läkare

1 mars 1977 byter Ingrid advokat. Hon har fått tips om en expert på trafikskadefrågor, advokat Jan Dellborg, i Göteborg.

Han går igenom Ingrids papper. Ingen tvekan: Här finns klara symtom på ett samband mellan olycka och besvär, anser han.

Dellborg ordnar tid hos neurologen Lars H Blomberg, överläkare och docent på centrallasarettet i Borås, dessutom sakkunnig i försäkringsöverdomstolen, utsedd därtill av regeringen.

En och en halv timme undersöker han Ingrid. Under fyra timmar arbetar han fram ett fyra sidor långt rättsintyg.

Det är utan tvivel så att olyckan utlöst besvären, anser han.

På sitt läkarspråk skriver han att det är sannolikt att hon fått ett traumatiskt cervikalsyndrom, dvs en skada på halsryggen med åtföljande nervvärk.

Den chock som Ingrid fick när hon vände sig om och såg sitt nedblodade barn har lagt grunden till de psykiska besvär som Ingrid dras med, skriver Blomberg.

I intyget framhåller Blomberg att det av psykologiska skäl vore mycket angeläget om bolaget ställde sig positivt i sambandsfrågan och gav henne en rimlig ersättning.

Ett råd från en specialist.

Men Skandia lyssnar inte.

Blombergs intyg — ett rättsintyg alltså — får nu inte Skandias förtroendeläkare Ulf Nilsson se!

Advokat Dellborg får direktbesked från skaderegleraren att Skandia vidhåller sitt nej i

sambandsfrågan. Att inte Blombergs intyg dras för Nilsonne är ett klart fel av handläggaren. Skaderegleraren har till och med mage att skriva ett brev och kritisera advokat Dellborg för att docent Blomberg inte fått se professor Mullers intyg.

Men där hugger skaderegleraren i sten. Ingrid hade med sig det intyget vid besöket hos Blomberg!

Advokat Dellborg anser det nu omöjligt att få Skandia att **skadereglera** fallet.

I augusti 1977 stämmer han Skandia. Kräver i första hand 65 000 kronor för de fyra år som redan gått efter olyckan och under vilka Ingrid lidit svårt och gjort inkomstförluster.

Skandia glömmer alla rutiner, slipar knivarna. Nu ska den besvärlige Dellborg och den lika besvärlige docenten Blomberg, som skrivit ett för Ingrid positivt intyg, få så dom tiger!

Bolaget följer inte längre sina egna skrivna spelregler.

Jurister kör över erfarna personskadereglerare och t o m bolagets egen överläkare Ulf Nilsonne. Här ska slåss!

Nu kommer ytterligare ett bolag in i bilden: Folksam.

Där var Ingrid förarplatsförsäkrad vid olyckstillfället, fast hon till en början inte vetat om det själv. Det upptäcker hennes nya advokat Dellborg.

Hos Folksam går det undan sedan Dellborg skrivit dit i september 1977.

Sedan alla intyg — inklusive Blombergs — har studerats av Folksams förtroendeläkare, docenten och neurologen Lars Lund vid Huddinge storsjukhus, är saken klar.

Han fastslår samband mellan bilolyckan 1973 och Ingrids besvär!

Invaliditeten fastställs till 10—20 procent.

Ingrid får omedelbart 15 000 kronor (och sedan ytterligare 15 000 på grund av ökad invaliditetsgrad) av Folksam.

Men Skandia är hårdnackat. Vidhåller: Inget samband, ingen invaliditet, ingen ersättning.

En jurist på Skandias juridiska avdelning tar hand om processen mot Dellborg/Ingrid.

Eftersom hans handlande i ärendet numera prövas av åklagare får ni inte veta hans namn.

I Ingrids skadeakt finns givetvis också Blombergs positiva rättsintyg. Det är nu — hösten 1977 — sex månader gammalt. Men Skandias egen förtroendeläkare har ännu inte fått se det.

Det är stick i stäv med bolagets instruktioner för personskadereglering!

Det kan möjligen bero på att juristen anser Blombergs intyg vara "en partsinlaga". Han får stöd av en annan Skandialäkare, som anser att det kan passa in på nästan alla skadefall.

Det anser inte opartiska experter på trafikskadereglering och skadeståndsjuridik som vi visat Blombergs intyg för. "Ett seriöst och föredömligt skrivet intyg", säger de.

Man har all anledning att tro att en sådan behandling kan vara till stor nytta för henne och det innebär att man bör avvakta med ett definitivt ställningstagande till graden av ersättning tills efter den genomförda behandlingsperioden. Av psykologiska skäl vore det dock mycket angeläget om hon fick veta att bolaget ställer sig positivt till vad som ovan sagts i sambandsfrågan och att hon bör få en rimlig ersättning.

Docent Lars H Blomberg slutar sitt långa rättsintyg med att föreslå behandling samt konstaterar att det är av psykologiska skäl mycket angeläget att Skandia ställer sig positivt till att samband föreligger mellan olyckan och Ingrid's besvär.

Skandia begär hjälp: Angrip Ingrid's intyg!

Partsinlagan vållar Skandiajuristen bekymmer.

Tills Blomberg och Dellborg kom in i bilden var det "frid och fröjd". Det står det på ett Skandiapapper.

"Hur ska intyget bemötas och angripas på bästa sätt?"

Det frågar juristen en annan läkare inom Skandia-koncernen, ortopeddocenten Jan Roslund.

Roslund dikterar i oktober 1977 in svar på 10 frågor som juristen ställer i fallet Ingrid.

Frågorna och svaren missbrukar juristen på två sätt: Han sänder in dem till tingsrätten i Göteborg **utan docent Roslunds tillstånd**.

Han skickar inte in **hela** fråge- och svarsutlåtandet utan sorterar bort fyra frågor och svar.

Ändå intygar två Skandiatjänstemän med sina namn att inlagan till domstolen "överensstämmer med originalet"!

Juristen till oss: — Läkarna får räkna med att vi använder deras material så här.

Det räknar inte Roslund med. Han är irriterad över att juristen missbrukat en tjänst som han gjort Skandia.

— Jag skäms inte för vad jag dikterat, säger han till oss. Men jag skulle ha formulerat mej annorlunda om jag fått veta att det skulle användas i domstol. Jag hade inte ens läst utskriften, jag hade bara dikterat in på ett band.

Varför gick inte juristen den rätta vägen, till Skandias förtroendeläkare, docenten Ulf Nilsonne, och bad honom yttra sig över Blombergs rättsintyg?

Juristen:

— Dels hade Nilsonne sagt sin mening i ärendet tre gånger tidigare och sagt NEJ till samband, dels vill han inte ställa upp i processer och vittna.

Fel. Nilsonne säger till oss:

— Jag har aldrig sagt att jag aldrig vill vittna. Har jag tid, så ställer jag upp i rättegång.

Ett fel till:

Nilsonne är vår förtroendeläkare och han ska ovillkorligen underställas alla läkarintyg som kommer in i ett skadeärende. Det gäller obegränsat antal gånger och vad han tyckt tidigare.

Det säger skadeförmyndaren Svante Wallin, personskador, Skandia, till Expressen. Han anser det anmärkningsvärt att inte rutinerna följts i detta ärendet.

Förhållandet mellan advokaten Jan Dellborg i Göteborg och Skandia bör belysas närmare.

Dellborg är ombud åt M (Motormännens riksförbund). Han är expert på trafikskademål.

Han har stämt Skandia många gånger i tveksamma personskadefall och haft framgångar.

Han har också fått bolaget prickat av försäkringsinspektionen. Expressen skrev om det i december 1976. Det handlade om en ung trafikinvalid som Skandia beskyllt för att vara "arbetskygg" och ute efter försäkringspengar.

10. Hur skall man på bästa sätt bemöta och angripa Blombergs intyg? Jag betraktar det närmast som en partsinlaga och inte som ett objektivi läkarutlåtande.

Sedan Ingrid och hennes advokat stämt Skandia och åberopat docent Blombergs rättsintyg söker Skandias jurister hjälp hos en skandiabetald läkare, docent Jan Roslund. 10 frågor ställs och den sista är rena ropet på hjälp att komma åt Blombergs intyg.

Den prickningen är en törnetagg. Bolaget hade definitivt inte glömt den när det hösten 1977 fick en stämning på halsen från Dellborg i fallet Ingrid.

Inte heller docent Lars H Blomberg i Borås är populär hos Skandia.

Hans intyg leder i alltför många fall felaktigt till att försäkringstagare förklaras vara invalider på grund av trafikolyckor och får stora ersättningar av bolaget. Säger Skandia.

— Han kunde lika gärna stencilera sina intyg, de slutar alltid med samband, säger Skandias direktör Per Boëthius.

Men Skandia har aldrig framfört några klagomål direkt till docent Blomberg. Det har Skandia varit för fejt för.

Blomberg säger till oss:

Bolaget har gått bakom ryggen på mej. Jag har i fallet Ingrid utsatts för så grava beskyllningar att jag inte längre kan vara stillatigande. Läkarförbundets jurist har fått ta hand om detta.

Blomberg har även skrivit till direktör Carl-Sigvard Roos i Malmö, som är ordförande i Skandias styrelse, och klagat över förtalet.

Direktör Roos svarade docent Blomberg i brev att han inte kunnat finna att Skandia gjort försök att "fiffelvägen" klassa ut Blombergs intyg.

Nu börjar auktionen. Ingrid bjuds 25 000

Vi har tidigare berättat om hur Skandias jurist missbrukade ett indikerat utlåtande av Skandialäkaren Jan Roslund för att komma åt Blombergs intyg.

Juristen bad också en annan Skandia-anlitad läkare om hjälp.

Det var neurologen, docent Jan Hannerz i Stockholm.

Hannerz hjälp inskränkte sig till att han läste intyg och Roslunds uppfattning och gav ett muntligt besked att han delade den, alltså Roslunds.

Vilken uppfattning? Det vet ingen säkert. Ty Roslund har aldrig godkänt sin "uppfattning" för officiellt bruk, säger han.

Hannerz muntliga besked gavs via en annan person till juristen.

Hela detta konstiga arrangemang ger i en Skandia-inlaga i målet Ingrid—Skandia till tingsrätten sken av att Hannerz gett ett "utlåtande".

Men det har han inte.

— Jag har inte uttalat mig direkt i sambandsfrågan, säger han till Expressen.

Det påstår Skandia.

Det bör också fastslås att även Hannerz "utlåtande" inges till domstolen — liksom Roslunds — utan Hannerz tillstånd!

Det är rörigt det här. Men så här kan det gå till när Skandia anlitar egna läkare i rättegångar.

Trots alla underliga manövrer tycks inte bolaget vara säkert på sin sak.

Juristen föreslår Ingrids ombud, advokat Dellborg, en förlikning. Bjuder 25 000 kronor "ett för allt". Skandia vill vara hyggligt, heter det.

Men juristen betonar att Skandia inte anser Ingrid vara ett försäkringsfall!

Men att Skandia vill vara hyggligt för 25 000 tycker advokat Jan Dellborg är att ta som ett dåligt skämt. Han begär 100 000.

Då tänker Dellborg på docenten Blombergs rättsintyg. Han har sagt att en hygglig ersättning från Skandia skulle kunna ha psykologisk betydelse för Ingrid på vägen till hälsa.

Bolaget säger NEJ till mer än 25 000 kronor. Och parterna skils från Dellborgs kontor i Göteborg.

Ingrid får nästan ett sammanbrott. Och blir genast sämre.

Skandias eviga nej-sägande och halsstarrighet pressar hårt på hennes psyke.

Det blir alltså rättegång, eller rättare sagt: förberedelserna för huvudförhandlingarna fortsätter våren 1978.

I flera turer.

En vecka efter Göteborgsbesöket åker Skandia-juristen till Lund för ett samtal med professor Ragnar Muller, den neurolog som undersökte Ingrid hösten 1976 och då inte sade något exakt i sambandsfrågan. Det har vi tidigare berättat om.

Vad Muller och juristen nu kommer fram till vet vi inte.

Vi har fått bekräftat av juristen att han varit hos Muller i Lund. När vi bett Skandia ta fram ett eventuellt nytt utlåtande — kanske till Ingrids fördel — har Skandia inte hört av sig.

Skandia hemlighåller besök hos professor

Vad som hände i Lund är därför tills vidare hemligt! Advokat Dellborg har försökt forska, men när Expressen började skriva sin artikelserie visste inte heller han något.

Så småningom ska dock resultatet av juristens besök hos professor Muller avslöjas. Men det skedde först när ytterligare några Expressenartiklar skrivits.

Vi återkommer därför till Lund-besöket längre fram i boken.

Här fortsätter berättelsen om vad som hände i fallet Ingrid våren 1978.

Nu gör Skandia — under förberedelserna till rättegången — ett nytt utspel:

Socialstyrelsen ska yttra sig i sambandsfrågan. Skandia vill att domstolen ska besluta om detta.

Det motsätter sig Dellborg. Han anser sambandsfrågan tillräckligt utredd.

Dellborg har ett eget krav. Han vill att ärendet förs till Trafikförsäkringsanstaltens nämnd för prövning av sambandsfrågan och ersättnings storlek.

Nämnden är inte populär hos Skandia. Direktör Per Boëthius har lämnat ledamotskapet i nämnden sedan det skurit sig mellan honom och ordföranden, f regeringsrådet Frank Öhman i en viktig fråga.

Boëthius är motståndare till att nämnden avgör sambandsfrågor. Öhman har en annan uppfattning. Hittills har Öhmans vilja segrat.

Skandia kan dock inte stoppa Dellborgs begäran att få ärendet Ingrid fört till nämnden. Det säger reglementet för nämnden JA till.

Juristen som har hand om processen Ingrid måste nu lämna ifrån sig hela akten till personskadeavdelningen i Stockholm.

Ärendets prövning i nämnden kräver nämligen en del förberedelser, bland annat en promemoria om fallet.

Uppdraget går till skaderegleraren Reinhold Enberg.

Han är specialist på trafikskador. När hans vana ögon för första gången ser igenom intygen från Muller, Folksam-läkaren Lars Lund, docent Blomberg m fl är saken klar:

— Jag blev helt övertygad om att Ingrids besvär kom från trafikolyckan 1973. Vi hade gjort en allvarlig miss tidigare, säger Enberg till oss.



SKANDIA

HUVUDKONTORET FÖR VÄSTRA ZONEN

POST: 405 97 GÖTEBORG · TELEFON: 831-818000

1978-04-26

Broder!

Sänder Dig för kännedom en kopia av den PM jag upprättat efter sammanträffande med Dellborg och hans huvudman.

När jag fått Dellborgs kommentarer återkommer jag.

Som Du ser är [redacted] helt sjukskriven alltsedan hon var hos docent Blomberg i Borås. Av hennes egen redogörelse för besvären att döma är detta fullt motiverat. Men inte lär det bero på skador som hon åsamkats vid trafikmissödet! Hon som vissa andra försöker väl att hänga upp alla besvär på olyckshändelsen som sådan men det är ju en annan historia.

Detta är ett brev från en skadeförman i Göteborg till den jurist i Stockholm som sköter processen Ingrid/Skandia. Det är, som synes, inte bara Ingrid som, enligt Skandia, försöker hänga upp besvär på en olyckshändelse ...

Enberg delger åsikten för sin närmaste chef, skadeförman Gun Lysholm, 25 år i Skandias tjänst som personskadereglerare och ansedd som en av landets främsta experter på personskador.

Hon säger till oss:

— Jag delade helt Reinholds uppfattning. Det var solklart att vi hade ett sambandsfall. Att inte Blombergs rättsintyg dragits för förtroendeläkaren Ulf Nilsonne var en allvarlig brist i den tidigare handläggningen.

Nu reparerades detta misstag. 14 månader hade Blombergs viktiga rättsintyg legat, när Skandias överläkare, docenten Ulf Nilsonne äntligen fick det draget för sig av Enberg.

Och nu kom Nilsonne, den 9 juni 1978 till en ny ståndpunkt efter att tre gånger tidigare ha sagt NEJ i ärendet Ingrid.

Han sade JA till samband och 20 procent invaliditet! Nilsonnes ändrade uppfattning gör att fallet Ingrid tar en ny vändning.

Nu är det inte längre enbart en kamp mellan hennes advokat och Skandiajuristerna.

Det har blossat upp en strid inom bolaget också.

Det är den avdelning inom Skandiakoncernen, östra zonens personskadegrupp (handläggare från början av fallet Ingrid) som blivit osams i ärendet med bolagsledningens juristavdelning.

Personskadegruppen har läst alla läkarintyg i fallet. Sedan nu också förtroendeläkaren funnit

samband är saken klar enligt gruppen: Ingrid är ett försäkringsfall som skall ha full ersättning. Skandias östra zonkontor i Stockholm har en egen jurist, direktör Rune Curvall, 63. Han säger till Expressen:

— Vi ansåg saken klar efter Nilsonnes nya utlåtande. Det har aldrig tidigare hänt att Skandia ändrat ett JA från honom till ett NEJ.

— Vi ska följa Nilsonne. Om inte kan vi slopa systemet med egen överläkare som gör en medicinsk bedömning av skadefall.

Men det var inte lika självklart för bolagsledningens jurister att man nu skulle träffa en ordentlig uppgörelse med advokat Dellborg och Ingrid.

Juristerna ville fortfarande inte acceptera samband mellan Ingrids invaliditet och trafikolyckan 1973.

Den jurist som skötte processen träffade cheferna i personskadegruppen. Han ville att Nilsonne, som sagt JA, skulle sammanföras med de två Skandialäkare, Jan Roslund och Jan Hannerz, som uttalat sig negativt i sambandsfrågan.

Då kanske Nilsonne skulle ändra sig, hävdade juristen för kollegerna i personskadegruppen.

Personskadegruppen motsatte sig en sådan konfrontation mellan läkarna.

Det vore att utsätta Nilsonne — östra zonens förtroendeläkare — för misstanken att han gjort en felbedömning.

Hårdast mot tanken på att Ingrid inte skulle ha en omedelbar "upprättelse" och full ersättning reagerade skaderegleraren Reinhold Enberg, han som först upptäckte att Blombergs rättsintyg "legat i malpåse" 14 månader och som drog det för Nilsonne.

Enberg hade ansett saken så klar att han redan preliminärt bokat in en resa till Göteborg för sammanträffande med Dellborg. Han säger:

— Allt var ju klart för en normal skadereglering.

— Det fanns inget skäl att fortsätta någon process

längre efter Nilsonnes utlåtande, säger han till oss. Reinhold Enberg lämnade Skandia sommaren 1978 i samband med fallet Ingrid.

"Du får sträcka dej upp till 200 000"

Bolagsledningens jurist måste dock till slut ge sig för en enig personskadegrupp.

Sektionschefen Bertil Wallman ger Gun Lysholm i uppdrag att snabbt räkna fram vad Ingrids skada "är värd".

Resultatet blir 180 000—200 000 kronor.

— Dit får du sträcka dej, men inte längre, säger Bertil Wallman till juristen som sköter Ingrid-ärendet.

Men innan denne kontaktar Dellborg för en uppgörelse hinner han den 15 juni skriva en inlägga till tingsrätten i Göteborg och vidhåller att Skandia vill att rätten ska begära yttrande av socialstyrelsen i ärendet.

Det betyder att domstolen återigen får ett vilseledande besked. Skadegruppen har ju klart sagt att det finns ett samband mellan olyckan och Ingrids värk sedan Nilsonne ändrat ståndpunkt.

Men det får varken tingsrätten eller advokat Dellborg veta.

Juristen skriver alltså till domstolen **innan** han ringer Dellborg den 21 juni.

Under samtalet med Dellborg säger juristen att östra zonen vill göra upp då den anser att samband kan föreligga. "Men själv är jag fortfarande övertygad om att det inte finns något samband."

Nu börjar köpslagan.

Dellborg till Expressen:

— Först bjöd han 60 000. När jag invände ökade han till 75 000. Jag ringde då Ingrid och hennes man som tyckte det var ett dåligt bud. Men de gick ändå med på det för att få ett slut på striden.

Det blev alltså 80 000 kronor "ett för allt".

Ingrid och Dellborg visste ju inte i detta läge

- att förtroendeläkaren Nilsonne ändrat sig och sagt JA
- att juristen hade fullmakt att sträcka sig 120 000 högre.

En del av förklaringen till att Ingrid och Dellborg accepterade budet är att också Skandialedningens jurist aldrig nämnde Nilsonnes uppskattning av invaliditetsgraden under telefonsamtalet med Dellborg. Han sade ungefär så här, påstår han själv:

"Nilsonne har sagt, att om Blombergs intyg är riktigt så får man nog acceptera samband och en viss invaliditet."

Det hade aldrig Nilsonne sagt!

I sitt skriftliga utlåtande svarar han ett JA på frågan: Är samband övervägande sannolikt?

Han skriver vidare:

"Med hänsyn till docent Blombergs intyg anser jag att man måste ändra tidigare ställningstagande."

Nilsonne säger att han aldrig ifrågasatt om "Blombergs intyg vore riktigt".

Jag är förvånad över vad som hänt i detta ärende. Under mina 16 år som Skandias läkare har det aldrig tidigare hänt att man inte följt min bedömning.

Varför ville inte juristen tala om för Dellborg hur gravt invalidiserad Ingrid var våren 1977 enligt Nilsonnes uppfattning?

Av **taktiska** skäl nämndes inte invaliditetsgraden, har han noterat i sina anteckningar efter samtalet med Dellborg. "Processtekniska skäl" är ord som han begagnar när Expressen talar med honom om saken.

Hur reagerade då personskadegruppen när den fick veta hur juristen gjort upp med Dellborg? Sektionschefen Bertil Wallman säger:

— Jag blev mycket förvånad. Det var ju ett långt glapp mellan de 80 000 som Dellborg tagit

och de 180 000—200 000 som vi ansett skäligt.

Skadekonsulten Gun Lysholm:

— Vår avsikt i gruppen var ju att Dellborg och hans klient skulle få en ersättning som motsvarade invaliditetsgraden.

Skandia har missat ärendet från första stund. Vi har gått ifrån vår policy som säger att vi ska bedriva en aktiv och mänsklig skadereglering.

— Mycket talar för att Ingrid hade kunnat bli återställd med rätt behandling och en rätt insats från Skandia från början.

Slutet på telefonuppgörelsen den 21 juni 1978:

Den 23 juni skriver Dellborg under ett förlikningsavtal med Skandia som juristen skickat.

Göteborgs tingsrätt får besked att målet Ingrid

Skandia ska läggas ned "emedan parterna" förlikts". Punkt och slut alltså. Efter fem års kamp ... Ingalunda!

...om det som Blomberg sagt är riktigt får man nog acceptera samband och en viss inv. grad, jag nämnde dock av taktiska skäl inte vilken.

Här har vi juristens egna efteranteckningar om vad han inte sade vid uppgörelsesamtalet med advokat Dellborg om Ingrids invaliditetsgrad.

"...om det som Blomberg sagt är riktigt får man nog acceptera samband och en viss invaliditetsgrad, jag nämnde dock av taktiska skäl inte vilken ... "

Ingrid fick ej fakta "av taktiska skäl"

Det blev inte som Skandia tänkt sig den 21 juni 1978, när bolagsledningens jurist (anonym pga åklagarärendet) gjorde upp med advokat Jan Dellborg.

Juristen trodde ärendet var helt avslutat för framtiden. Han var nöjd.

Han hade genom att undanhålla viktiga fakta i ärendet förmått Dellborg och Ingrid att godta 80 000 kronor "ett för allt".

Här satte sig juristen över en viktig regel i Skandias policy:

DEN SKADELIDANDE SKA HA VAD HAN ENLIGT FÖRSÄKRINGSAVTALET ÄR BERÄTTIGAD TILL ÄVEN OM HAN BEGÄR MINDRE.

Juristen tänkte: Här ska inte skaderegleras. Detta är juridik!

Till det senare hör att vara taktisk.

Därför blev det också av taktiska skäl som inte advokat Dellborg fick vetskap om viktiga

fakta och underlag för uppgörelsen.

Bland annat att docenten Ulf Nilsson funnit att Ingrid var minst 20 proc invalid i juni 1978.

Dellborg säger att han kan gå ed på att han inte fick viktig information om det nya utlåandet från Nilsson under telefonsamtalet.

Juristen säger: — Det fick han visst! Dellborg ljuger.

Vem som talar sanning kanske så småningom blir klarlagt genom den utredning som chefsåklagare Eric Östberg beslutat om.

Den utredningen blir unik. Aldrig tidigare har ett försäkringsbolag fått sitt handlande synat av åklagarmyndighet.

Ett är klart: Dellborg fick inte vetskap om de 20 procenten!

Dellborg och Ingrid skulle inte ha vetat något alls om detta ens i dag. Om inte Expressen fått ett anonymt samtal en oktoberdag 1978.

— Ingrid och Dellborg gick i en fälla!

Jag, som skrivit detta och tog samtalet, undrade: Kan det vara möjligt att ett bolag som Skandia kan göra något så ohederligt?

Det tog sex månader för mej att få fram den sanning som jag nu redovisat i fallet Ingrid.

Advokat Dellborg blev chockad när jag hösten 1978 kollade mina första uppgifter om den märkliga telefonuppgörelsen med honom.

Också han började forska.

Han — och jag — fick fram mer och mer fakta.

I december var saken klar. Ingrid hade blivit lurad.

Dellborg klippte till med en skarp anmälan till försäkringsinspektionen. Kopior av den gick till Skandias styrelse, Trafikförsäkringsanstaltens nämnd och regeringen.

Nu började något som liknar Watergate hos Skandia. Chefsjuristerna Tor Bystedt och Per Boëthius anförde försvaret.

Det gällde att göra svart till vitt. Att tysta ned, förtrycka sanningen och vara fräck.

Taktiken var bland annat denna:

Dellborg framställdes som en genuin bråkmakare för bolagets styrelse och för anställda som var intresserade av fallet. En omdömeslös advokat var ute på nytt för att skada Skandia, hette det.

I taktiken ingick också att svartmåla docenten Lars H Blomberg i Borås som intygsskrivare. Det var hans intyg till Ingrids fördel som var gålet. Han hade låtit sig vilseledas av Dellborg om hur olyckan inträffade.

Vidare gällde det att ta heder och ära av Expressen och dess försäkringsjournalist. Vi hade refererat Dellborgs anmälan och konstaterat i rubrik:

Skandia lurade invalid!

Detta var givetvis en lögn. Det påstod Boëthius och Bystedt i ett genmäle till Expressen, som

vi publicerade.

Men vi var envisa. Jag ställde en rad frågor i två brev till bolagets högste chef, vd Arne Lundeborg.

— Jag varken kan eller vill diskutera fallet Ingrid, blev svaret på första brevet. Det andra besvarades inte alls.

Expressen ställde frågor till bolaget och bad att någon i ansvarig ställning skulle svara.

Jo, dessa frågor besvarades. Men vi kan **bevisa** att några av svaren var rena lögnerna!

Skandias styrelse fick en föredragning av fallet Ingrid av direktör Per Boëthius. Den pågick cirka 45 minuter. Den bild som i varje fall en ledamot fick efter den "rapporten" av Ingrid var denna:

— En gammal kvinna som fick en armbågsskada och blev galen. Flera läkare har kommit till olika slutsatser. Inget ovanligt.

Till mig sade en styrelseledamot:

— Du måste väl veta att det begås försäkringsbedrägerier.

Mitt svar blev: — Jo, nog vet jag det. Men detta är en annan sak. Här har ett **bolag** handlat bedrägligt.

Och vi skildes med hans sista ord ringande i mina öron:

— Ja, du har ju din rätt att skriva. Men du kan inte lyssna, det har jag förstått och det säger man också på Skandia.

Jo, det visste jag redan.

En branschman, som försökte tala förstånd med Skandia, några dagar innan den här serien drog igång, fick också beskedet att "Curt Rådström är det meningslöst att tala med, han bara skriver".

Som jag nyss sade: Det var i oktober som jag började utreda fallet Ingrid. Och jag har kopior på många brev med frågor till Skandia. Det får räcka för min del som försvar mot Boëthius påhopp bakom min rygg.

Att redovisa alla punkter där Skandia mer eller mindre vilselett försäkringsinspektionen under ärendets handläggning skulle kräva ett alldeles för stort utrymme.

Vi nöjer oss med att ge ett allvarligt exempel på detta.

I Den skadelidande skall ha vad han enligt försäkringsavtalet är berättigad till även om han begär mindre.

Kommentar: Om alltså någon på grund av misstag (exempelvis felräkning, felläsning, eller okunnighet) begär mindre än vad han rätteligen skall ha i skadeersättning är det skadereglerarens skyldighet att tala om detta och rätta till misstaget.

Detta är punkt 1 i Skandias vägledande principer för skadereglering. Vi har hämtat det ur Skandiaboken "Konsten att reglera försäkringsskador".

Skandia hemlighöll "farligt" utlåtande

Hos Skandia finns inte ens respekt för ålägganden från försäkringsinspektionen!

Bolaget har **undanhållit** ett viktigt dokument i fallet Ingrid för inspektionen och därmed medvetet **vilselett** denna tillsynsmyndighet över svensk försäkringsrörelse.

Vad Skandia sedan januari 1978 hållit hemligt i fallet Ingrid är ett papper som visar att professor Ragnar Muller i Lund också säger JA till samband mellan Ingrids besvär och trafikolyckan.

Detta har Skandia, som ett led i sina försök att krossa Ingrid, behållit i egna gömmor.

Det fanns inte i akten, när Expressen med stöd av fullmakt från Ingrid fick gå igenom handlingarna i februari i år.

Och när försäkringsinspektionen i januari 1979 skrev till Skandia och bad att få den medicinska utredningen i ärendet blev dokumentet kvar hos Skandia.

Ändå påstod direktörerna Tor Bystedt och Per Boëthius hos Skandia i skrift den 2 februari att inspektionen fick hela den medicinska utredningen i fallet Ingrid.

Rena lögnen alltså till bolagets tillsynsmyndighet.

Vi har tidigare berättat om hur Ingrid i december 1976 på Skandias förslag for till professor Ragnar Muller i Lund för en undersökning.

Denne fann vissa tecken på en halsryggskada samt att Ingrid led av "posttraumatisk neuros" (följsjukdom i nerverna efter en liten olyckshändelse).

Müllers intyg sade inget direkt i själva sambandsfrågan.

Därför for juristen, som 1977 fick hand om Ingrids stämning, ned till Lund och tog ett samtal med professor Müller. Det skedde i januari 1978.

Juristen ville veta bättre hur Müller ställde sig i sambandsfrågan.

Och det fick juristen.

Han kom hem till Stockholm med en egen skriven PM där det bland annat sägs att var inte Ingrid besvärsfri två år från olyckan så rör det sig, enligt Muller, om samband.

Ingrid var aldrig besvärsfri. Hon har haft ständig värk varje dag från olyckstillfället!

Det nya utlåtandet från professor Müller var klart till Skandias nackdel i den pågående processen.

Juristen har också själv noterat ordet "FARLIGT" på sin PM.

Därför fick aldrig advokat Dellborg och tingsrätten i Göteborg del av detta viktiga utlåtande.

Det hemlighöll Skandia.

Och när fallet Ingrid rullade vidare i december 1978 i och med advokat Dellborgs anmälan till försäkringsinspektionen vågade inte Skandia visa dokumentet.

Att det existerade kom fram genom Expressens undersökningar. Dessförinnan hade bolaget lyckats hålla det hemligt för såväl Ingrid som hennes advokat.

Att undanhålla material som försäkringsinspektionen begär att få ta del av är en allvarlig historia för ett försäkringsbolag.

— Det måste konstateras, det har mej veterligt aldrig hänt tidigare, säger tf generaldirektör Lennart Elfverson till Expressen.

Försäkringsinspektionen: Skandia har vilselett!

Skandia vilseledde advokat Jan Dellborg och därmed även Ingrid, som offentliggjordes den 23 mars.

Det anser försäkringsinspektionen i sitt utslag i fallet Ingrid.

En mera fullständig redogörelse av docent Nilsonnes ändrade uppfattning i sambandsfrågan skulle ha haft betydelse för advokat Dellborgs agerande i ärendet, säger inspektionen.

Skandia har inte följt god praxis i skaderegleringssammanhang, betonar inspektionen.

Det riktiga hade varit att Dellborg fått Nilsonnes utlåtande skriftligt.

Men inspektionen går ett steg längre i fallet Ingrid och markerar därmed att uppgörelse av det slag som Skandia träffade med Dellborg/Ingrid ska **inga** bolag hålla på med.

Inspektionen har sänt sitt uttalande i fallet Ingrid till **alla** försäkringsbolag!

Inspektionen säger hur den vill att skadereglering på konsumentförsäkringsområdet ska gå till för framtiden.

Förlikningsuppgörelse bör undvikas när bolaget anser att inget försäkringsfall föreligger, t ex (som i Ingrids fall) på den grunden att medicinskt samband besvär/olycka saknas.

Ett bolag ska inte erbjuda — "av vänlighet" — en ersättning som motsvarar vad rättegångskostnaderna beräknas till. (Skandia erbjöd Ingrid 25 000 på dessa grunder i januari 1978).

När ett bolag ger sig in i en förlikningsförhandling får det inte överbetona sin ställning som part.

Bolaget bör vinnlägga sig om att dess bud är så objektivt riktigt som omständigheterna medger. (Inte som Skandia gjorde i Ingridfallet, 80 000, när skadeavdelningen tänkt sig 200 000).

Vid en förlikning ska alla läkarutlåtanden och andra expertuttalanden ställas till den skadelidandes förfogande. (Inget hemlighållande som i Ingridfallet).

Försäkringsinspektionen är den statliga myndighet som sedan 1903 övervakar den enskilda försäkringsverksamheten i Sverige.

Enligt sin instruktion ska inspektionen "följa utvecklingen av och främja allmän kännedom om pris- och konkurrensförhållandena inom försäkringsväsendet."

Den viktigaste uppgiften är att tillse att gällande lagbestämmelser beträffande försäkringsrörelse efterlevs. Inspektionen ska vidare tillse att försäkringstagarnas intressen tillvaratas genom att bolagen med bevarad soliditet tillhandahåller sina produkter till skäligt pris.

Anmälningar kan göras till inspektionen när ett bolag brutit mot "sättet" att skadereglera. Då kan inspektionen ta fram pekpinnen. Att det — som i fallet Ingrid sker i form av en skrivelse till **alla** bolag är ytterst ovanligt.

Inspektionens adress är Nybrogatan 57 A, 102 42 Stockholm. Telefon: 63 11 70.

Ledare i Expressen: Får inte hända igen

Sedan Expressen berättat om fallet Ingrid sex dagar i följd togs fallet upp i en huvudledare. Den löd:

"Fallet Ingrid" hette en artikelserie som löpte i Expressen förra veckan.

Det var en rapport direkt från levande livet: så kan det gå till när den lilla människan möter det enorma försäkringsbolaget. Att bolaget den här gången hette Skandia — branschens jätte — gör inte saken mindre anmärkningsvärd.

Här finns viktiga diskussioner att slutföra dels i det enskilda fallet, dels från principsynpunkt.

Den lagliga frågan utreds nu av polisen, och på polisens eget initiativ. Det är nödvändigt. Har Skandia brutit mot gällande lag måste det beivras, hårt.

Oavsett hur den bedömningen utfaller kvarstår emellertid den etiska frågan. Alla som tog del av den utförliga redovisning Expressens försäkringsbevakare Curt Rådström sammanställt inser att Skandias handläggning på flera punkter strider mot vad vi allmänt vill hålla för god sed på försäkringsområdet.

Viktiga papper undanhölls försäkringstagaren, hennes företrädare, domstolen, till och med försäkringsinspektionen. Ett slutbud på 200 000 bestämdes internt på bolaget, men försäkringstagaren erbjöds 60 000 och förmåddes att godta 80 000. Sådant kan helt enkelt inte tolereras.

Nu kommer det rimligtvis an på försäkringsbranschen att ta initiativ till en opartisk utredning, som får klarlägga Skandias sätt att hantera "fallet Ingrid". Här krävs besked. Representerar det skedda ett undantag eller har vi fått en inblick i bolagets rutiner? Finns det en rad liknande fall som också måste revideras? Hur kan upprepning förhindras?

Branschen måste betrakta det som ett förstahandsintresse att här verka för självsanering.

Undersökningskommissionen skall givetvis bestå av folk från andra försäkringsbolag och från försäkringsinspektionen. Någon intern utredning på Skandia kan allmänheten inte ha förtroende för.

Det finns emellertid också en principfråga som måste aktualiseras. Den gäller själva systemet

för skadereglering.

Den försäkring det här handlar om, trafikförsäkringen, är av en speciell typ: den är lagligen påbjuden. Varje bilägare är, lagligen, skyldig att försäkra sin bil. Men försäkringsbolag får han välja själv.

Bolagen har å sin sida det förtroendet att administrera detta försäkringssystem, efter givna regler men enligt eget bedömande. "Fallet Ingrid" har gett en drastisk påminnelse om något som många svenskar redan visste: detta bolagens "egna bedömande" står inte över vare sig godtycke eller prestigehänsyn.

Krassa ekonomiska beräkningar, småskurna vinstintressen, kan, framgår det, under skaderegleringen spela en roll som i grunden strider mot själva försäkringssystemets ide.

Vilka slutsatser skall då dras?

Säger oss "fallet Ingrid" att det är fel att låta försäkringsbolagen sköta skaderegleringen? Är det så illa att den nuvarande ordningen bara inte kan garantera rättvisa och enhetlighet vid handläggningen av ersättningsfrågorna?

Skulle det inte stämma bättre med principerna för en lagligt påbjuden försäkring om man skapade ett självständigt skaderegleringsinstitut, som inte är den skadelidandes motpart utan representerar sakkunskap och opartiskhet?

Vad som hände Ingrid kan i dag uppenbarligen hända vem som helst. Att fallet är långt ifrån enastående bör vi utgå ifrån. Å andra sidan vet vi ju alla: det får inte hända. Så illa får inte den enskildes rätt vara tillgodosedd.

Samhällets skyldigheter står här i öppen dager. "Fallet Ingrid" aktualiserar en rättssäkerhetsfråga som hitintills är olöst och som måste lösas.

Ingrid klagar till Skandias prövonämnd

Dagen därpå — den 18 april — gick Ingrid och hennes ombud, advokat Dellborg, till ny aktion mot Skandia.

Men det blev ingen ny process, enligt Skandias önskan.

Ingrid vill ha ett snabbt slut på den sexåriga kampen.

Därför vände hon sig till regeringens representanter i Skandias bolagsstyrelse: generaldirektören Bo Martinsson och landshövding Astrid Kristensson.

De ska få pröva hennes ärende!

Som de flesta andra försäkringsbolag har Skandia en skadeprövningsnämnd dit missnöjda skadelidande har rätt att vända sig sedan bolaget sagt NEJ till ersättning.

Ordförande i nämnden är kriminalvårdsgeneralen och förre advokaten Bo Martinsson. I nämnden sitter också landshövding Astrid Kristensson.

De båda är ledamöter i Skandias styrelse, därtill utsedda av regeringen att tillvarata konsumenternas och samhällets intressen i det stora bolaget.

I går fick Bo Martinsson ett brev från Ingrid's advokat Jan Dellborg.

Han begär att Ingrid's ärende tas upp i skadeprövningsnämnden och behandlas där snarast

möjligt.

I brevet förklarar advokat Dellborg varför han inte följer Skandias förslag att "rättegången ofördröjligen borde återupptagas för att tillvarata Ingrids intressen".

Detta sade Skandiadirektören Per Boëthius i brev till Dellborg för en vecka sedan.

Så här skriver Dellborg till Bo Martinsson:

"En rättegång och eventuell hänvändelse till social-styrelsen blir ytterst tidsödande och påfrestande för Ingrid.

Ingrid är ej nöjd med ledningens besked att vägra henne fortsatt skadereglering. Ledningens beslut är ej rättvist, skäligt eller enhetligt. Jag hemställer därför att Ingrids begäran om fortsatt skadereglering prövas av Skadeprövningsnämnden."

Hur Skandias jurister — de som har makten i det segslitna ärendet — kommer att ställa sig till Dellborgs begäran återstår att se.

Någon formell möjlighet att hindra Ingrid från att få ärendet prövat i nämnden har inte Skandialedningen.

Nämnden har tre ledamöter. Två av dessa är regeringens representanter i Skandias styrelse, den tredje ordinarie ledamoten är chefsjuristen Tor Bystedt.

Då denne och hans närmaste man, juristen Per Boëthius, varit livligt engagerade i ärendet Ingrid och bland annat undertecknat de inlagor till försäkringsinspektionen som visat sig innehålla vilseledande uppgifter, har advokat Dellborg vidtagit en ovanlig åtgärd:

Han säger i sitt brev till nämndens ordförande Bo Martinsson att hans klient utgår ifrån att Bystedt och Boëthius ej kommer att delta i nämndens behandling av detta ärende.

Varför vill då Skandias jurister att Ingrid ska stämna bolaget?

Svaret är att bolaget vill att socialstyrelsens vetenskapliga råd ska yttra sig i den omtvistade sambandsfrågan:

Var det trafikolyckan 1973, då en postbil försäkrad i Skandia krockade med Ingrid, som orsakade hennes invaliditet?

Eller är det som Skandia anser: Ingrid skyller bara sina besvär på trafikolyckan. Att hon köpte en damfrisering 1975 och sedan måste sälja den var den "olycka" hon råkade ut för.

Skandia har inte sagt det rent ut, men hela deras agerande i ärendet vittnar om att bolaget betraktar Ingrid som en människa som försöker sno åt sig försäkringspengar helt oberättigat.

Skandia bemöter Expressen om fallet Ingrid

"Vi är inte så cyniska och paragrafstyrda som Curt Rådström vill framställa oss"

Under hela tiden Expressen berättat om fallet Ingrid hade Skandias ledning hållit sig passiv och tyst. Ingen kritik mot innehållet i artiklarna hade framförts.

Inga rättelser hade begärts.

Först den 20 april kom ett inlägg från Skandias vd Arne Lundeborg. Det återges här i sin helhet:

"Expressen har i en rad artiklar — med utgångspunkt från ett skadefall som Skandia handlägger — gjort gällande att Skandia på grund av prestige och formalism lurat en skadelidande på hennes rättmätiga ersättning. I framställningen görs många allvarliga anklagelser mot Skandia.

Som framgått av skildringen har många experter varit inblandade i behandlingen av ärendet. Både inom och utom Skandia har olika personer framfört delade meningar i sakfrågan. Detta är ibland oundvikligt när det gäller så komplicerade juridiska och medicinska frågor som det ofta är i en personskada av detta slag. I Expressen har dessa motsatta ståndpunkter presenterats som bevis för Skandias hjärtlösa inställning.

Expressens läsare — som bara har tillgång till Curt Rådströms urval och färgsättning av fakta — kan dra slutsatsen att det är så här cyniskt och illasinnat som Skandia behandlar sina skadelidande.

Därför vill vi slå fast, att vår vilja och ambition när det gäller skadereglering är att skipa så fullständig rättvisa som möjligt.

Ett försäkringsbolag har till uppgift att reglera sina kunders skador på ett så objektivt riktigt sätt som möjligt. Det innebär emellertid inte bara att de skadelidande ska ersättas på ett korrekt och riktigt sätt — utan också att bevaka att vi inte gör obefogade utbetalningar. Det är vår både lagliga och moraliska skyldighet att noga granska varje ersättningskrav, så att inte kunderna drabbas av högre premier än vad som är skäligt.

Skandias skadereglerare och jurister har ingen som helst anledning — vare sig ekonomisk eller prestigemässig — att söka undanhålla de skadelidande deras rättmätiga ersättning. Tvärtom visar våra skriftliga instruktioner klart att det är ett tjänstefel att inte utbetala den ersättning som kan anses objektivt riktig.

Men självfallet har ändå de som är ytterst ansvariga rätt och skyldighet att bedöma om sådan ersättningsrätt föreligger eller inte och fatta beslut i enlighet därmed.

"Fallet Ingrid" började med en trafikolycka. Hennes rätt till ersättning ska bedömas efter de skadeståndsrättsliga regler som vi är skyldiga att följa. Dessa säger att ett samband mellan en inträffad skada och ett sjukdomstillstånd måste bevisas eller i varje fall "göras övervägande sannolikt".

I fallet Ingrid rådde full enighet mellan de intygsskrivande läkarna och bolagets förtroendeläkare och mellan jurister och skadereglerare ända från 1973 då skadan inträffade fram till april 1977 då docent Blomberg i Borås redovisade en annan uppfattning. Först då fick Skandias juristavdelning uppdraget av skadeavdelningen att företräda bolaget i den av Ingrids ombud inledda rättegången och hävda att ersättningsrätt inte förelåg. Dittills pekade alla journaler och intyg samt händelseförloppet vid olyckan på att Ingrids sjukdom måste ha annan orsak än skadan vid kollisionen.

Skandia har både i rättegången och sedan Expressen i december publicerade sina första artiklar i detta ärende önskat få sambandsfrågan bedömd av den högsta medicinska sakkunskap som finns att tillgå, nämligen Socialstyrelsens vetenskapliga råd. Detta motsatte sig Ingrids ombud i rättegången och han har inte heller därefter velat använda sig av möjligheten att återuppta rättegången för att få fram en opartisk bedömning i sambandsfrågan. Endast domstolen kan nämligen enligt gällande regler begära ett sådant yttrande från Socialstyrelsen.

Vi beklagar uppriktigt att Ingrid's sjukdom blivit så svår. Om den utdragna förhandlingen medverkat till Ingrid's nuvarande tillstånd, beklagar vi detta så mycket mer. Vi har hela tiden varit öppna för en opartisk bedömning. Att vi sökte förlikning i juni 1978 berodde inte minst på en önskan att bryta den långvariga handläggningen. I efterhand kan nu konstateras att det varit bättre att låta processen ha sin gång och att en opartisk utomstående myndighet fått avgöra tvisten.

Expressen anklagar i sina artiklar Skandia för många allvarliga fel. Vi har betett oss rent bedrägligt mot inte bara Ingrid — utan också mot hennes advokat, mot hennes läkare, mot vår egen förtroendeläkare, mot våra egna skadereglerare, mot tingsrätten i Göteborg, mot Försäkringsinspektionen och mot vår egen styrelse. Det är allvarliga anklagelser.

Vi kan naturligtvis inte låta dessa anklagelser stå obesvarade. Vi vill självklart inte heller bli dömda i förväg i spalterna. Vi kommer i stället att bemöta anklagelserna i kontakt med dem som anser sig bedragna eller lurade. Alla kan begå fel — givetvis också våra jurister och skadereglerare — och ingen kan alltid vakta sina ord. Men vi måste också säga, att ingenting vore enklare och mera bekymmersfritt för oss än att säga ja till alla ersättningskrav. Det vore emellertid att verkligen missköta vår uppgift — och skulle definitivt inte vara i försäkringstagarnas intresse.

Vi är inte så cyniska och paragrafstyrda som Curt Rådström vill framställa oss. Men det finns två sidor av varje mynt — och Curt Rådström har genomgående bara belyst den ena. Våra kunder bland Expressens läsare ska veta att vi anstränger oss att vara rättvisa i varje skadeärende. Och har vi gjort något fel gentemot Ingrid ska vi också tillstå det och ersätta henne.

I Expressens ledare på onsdagen krävs en opartisk utredning om den etiska sidan av det här fallet. På Skandias initiativ hade Skandia på torsdagen en diskussion med Försäkringsinspektionen i dessa frågor. Frågan om behovet av ändrade regler för bedömningen av sambandsfrågor i skadeståndsfall så att de mera kommer att stå i överensstämmelse med de som gäller inom arbetsrätten stod på dagordningen.

Detta innebär att bevisbördan för frågan om samband inte läggs på den skadelidande utan på den som betalar ersättningen, t ex trafikförsäkringsbolaget. Det skulle kunna innebära att en del av de tvister som uppkommer i tveksamma gränsfall kunde undvikas.

En annan tänkbar lösning som Skandia vill ta upp till diskussion är att en helt opartisk nämnd, bestående av erfaren medicinsk och juridisk expertis, utses av myndigheterna för att avgöra dessa tveksamma sambandsfall. Härigenom skulle skaderegleringen befrias från bördan och ansvaret att ta ställning i de mest komplicerade fallen.

Ledaren vill också göra gällande att den enskildes rättssäkerhet inte tillgodosetts i det här fallet. Till detta vill vi bara säga, att det finns få områden där kontrollen och rättssäkerheten är så tillgodosedd som när det gäller försäkringsskador. I fallet Ingrid har Skandia, som vi tidigare betonat i det här inlägget, konsekvent begärt att få ärendet opartiskt prövat. Domstol hade då kunna avgöra denna fråga för länge sedan. Så sent som i brev den 9 april till Ingrid's advokat har vi upprepat denna önskan.

Är det verkligen Expressens uppfattning att en behandling i Socialstyrelsens vetenskapliga råd och i svensk domstol inte skulle garantera Ingrid en tillräcklig rättssäkerhet?"

Curt Rådström svarar försäkringsbolaget:

Dagen därpå svarade jag Arne Lundeborg. Mitt inlägg löd så här:

Det är bra, Arne Lundeborg, att Du nu tar till orda i "fallet Ingrid". Det borgar för att det är högsta ledningen hos Skandia som står för vad som nu sägs i ärendet.

I februari i år skrev jag två långa brev till Dig och ställde frågor.

Det första brevet besvarade Du kortfattat med att Du varken kunde eller ville diskutera fallet i dåvarande läge.

Det andra brevet besvarades inte alls. Inte heller brev som advokat Jan Dellborg, Ingrids ombud, skrivit har besvarats. Jag upprepar vad jag fastslog i första artikeln:

Varteviga ord är sant.

Det låter övermaga. Men jag sätter min journalistiska heder på att det inte är några överord.

Jag kan styrka allt som stått i Expressen med hjälp av dokument och vittnesmål.

Kan Du styrka vad Du påstår i Ditt genmäle?

Nej, Du kan exempelvis inte styrka att ända fram till 1977 rådde full enighet mellan intygsskrivande läkare och bolagets förtroendeläkare och mellan jurister och skadereglerare i fallet Ingrid.

Flera läkare hade noterat att hon hade värk från nacken och att hon kunde ha råkat ut för en halsryggskada.

Men den noteringen har Skandia blundat för.

Ända tills bolagets jurist i februari 1978 upptäckte denna notering från en läkarjournal omedelbart efter olyckan och fann den — enligt sin egen PM — som farlig.

Farlig för vem? ja, inte för Ingrid. Utan farlig för Skandia.

Det är också att notera att professor Ragnar Muller uppenbarligen byggde sitt utlåtande i december 1976 (som Skandia felaktigt tolkat till ett NEJ i sambandsfrågan) på felaktig information om Ingrids besvär efter olyckan.

När Muller i januari 1978 får veta genom Skandia att Ingrid inte alls var besvärsfri två år efter olyckan ändrade han uppfattning och säger "att då är det samband".

Men denna viktiga ändrade ståndpunkt av en professor i neurologi hemlighåller Skandia för domstol, den skadelidande och för försäkringsinspektionen.

Vill Du, Arne Lundeborg, påstå att detta **inte** är sanningen?

Du säger att Skandia "hela tiden varit öppna för en opartisk bedömning":

Det är inte sant.

Bolagets handläggare har i stället gjort allt för att få fram sådant som kan vara till Ingrids nackdel.

Bolaget bad en Skandialäkare "bemöta och angripa docent Blombergs intyg" (som var till Ingrids fördel). Är det att vara opartisk?

Bolaget har inte brytt sig om att ta fram viktiga fakta om Ingrid och orsaken till besvären som

finns arkiverade hos Borås centrallasarett, där hon vårdades sju veckor 1977.

Bolaget har inte varit i kontakt alls med den docent och neurolog i Uddevalla som behandlat Ingrid sedan januari 1978.

Vi har varit i kontakt med honom. Han har sagt till oss att han gärna skriver ett utlåtande om Skandia kontaktar honom.

Hur det utlåtandet kommer att se ut ville docenten av sekretesskäl inte avslöja för oss, men så mycket är klart, sade han, att besvären började i och med trafikolyckan och att Ingrid bland annat lider av en halsryggskada.

Att hon sedan fått svåra psykiska besvär och i dag är hundraprocentig invalid, troligen på grund av Skandias envisa nejsägande och förhållning av ärendet med begäran om fortsatt expertisprövning, är en annan sak.

Jag står för vad jag skrev i min första artikel:

Skandia har **krossat** en människa.

Det är tyvärr sanningen, Arne Lundeborg. Det kan Du få bekräftat av Skandias egen överläkare Ulf Nilsonne.

För första gången på 16 år har han blivit desavouerad av sitt bolag.

Desavouerade har också sådana erfarna skadereglerare hos Skandia som Reinhold Enberg, Gun Lysholm och zonjuristen Rune Curvall blivit.

Skandia vill till varje pris ha detta ärende prövat hos socialstyrelsen.

Detta trots att bolaget har en professor och fem docenter mot sig i detta ärende.

Det är nog bra att ett bolag försöker vara noggrant i sin vilja att inte betala ut felaktiga ersättningar.

Men i fallet Ingrid handlar det inte om det, Arne Lundeborg.

Det handlar om ett fult försök att komma åt en advokat (Jan Dellborg) och en rättrådig intygsskrivande docent (Lars H Blomberg).

Och i den strävan har Skandia inte dragit sig för att skada en redan skadad trafikinvalid.

Det är min uppfattning efter sex månaders arbete med fallet Ingrid, varav många, många timmar gått åt till att läsa läkarintyg, interna brev hos Skandia samt vilseledande inlagor till Försäkringsinspektionen.

Det är beklagligt, Arne Lundeborg, att också Du blivit vilseledd.

Mitt råd är att Du stänger in Dej på Ditt rum några dygn och lugnt och noggrant sätter Dej in i ärendet.

Så kommer Du också att inse vad Skandia gjort en stackars 31-årig kvinna.

Och Du kommer att be henne om ursäkt. Det är jag övertygad om.

Försäkringsbranschen granskar inte Skandia

Fallet Ingrid utlöste kraftiga reaktioner hos både försäkringstagare och försäkringsbolag. Flera hundra personer ringde och skrev till Expressen under några dagar och berättade om

upplevelser liknande Ingrids.

Många trafikinvalider kontaktade Skandia, men även andra bolag, och bad att få sina fall omprövade.

Expressens krav på opartisk undersökningskommission vann dock inget gehör hos branschen. VD Richard Schönmeyr i Försäkringsbolagens riksförbund kom till Expressen med detta inlägg i fallet Ingrid:

I det särskilda fallet skall branschen naturligtvis inte göra någonting alls. Om det skall bedömas, skall det ske vid domstol eller eventuellt i något hänseende av Försäkringsinspektionen.

Expressens förslag i en ledare 79-04-18 om en kommission sammansatt av bl a representanter för andra försäkringsbolag strider mot alla vedertagna principer för hur granskning av olika slag av verksamhet skall ske.

Däremot är det givetvis så att en publicitet om ett försäkringsfall av det slag som förekommit medför en reaktion i branschen — helt bortsett från eventuella fel i bedömningar eller handläggning i just detta enskilda fall. Publiciteten ger under, alla förhållanden olika punkter att vara uppmärksam på.

Det finns, som också framhålls i artikelserien, etiska regler för skaderegleringen. Det är givetvis nödvändigt att dessa regler följs och får dominera skaderegleringsarbetet. Av Curt Rådströms artiklar framgår också att detta generellt sett är fallet.

Det kan dessutom nämnas att försäkringsbranschen sedan början av hösten 1978 håller på med en översyn av de etiska reglerna. Dessa bör få samma tyngd och formalisering som de regler som gäller för branschens försäljningsverksamhet.

Hur som helst är det klart att uppmärksamheten nu ytterligare är riktad på att skapa så goda garantier som möjligt för att etiska regler följs.

Ett annat problem är hur man skall göra med dessa i sig så besvärliga s k sambandsfrågorna, dvs om en skada uppkommit just genom en viss olyckshändelse eller på annat sätt.

Lyckligtvis är det mera sällan som en sådan fråga ställs på sin spets. Men lika fullt är de fall där det sker mycket svåra, särskilt naturligtvis för de skadelidande.

Det finns därför skäl att överväga i vilken utsträckning man kan komma bort från sådana bedömningar.

Man skall emellertid komma ihåg att redan i dag finns en god trygghet för att dessa skador får en objektiv bedömning genom Trafikförsäkringsanstaltens nämnd.

Till den nämnden kan den skadelidande själv begära att få sitt ärende överlämnat. Behövs någon skärpning av nämndens prövningsrätt kan det också övervägas.

Slutligen måste än en gång understrykas vad som också mer eller mindre klart framgår av Curt Rådströms artikelserie. I försäkringsbranschen handläggs ca 1,5 miljoner skador om året. Det är lyckligtvis sällan det inträffar fel eller olyckshändelser i handläggningen.

Naturligtvis skall sådana fall motarbetas på allt sätt men härifrån till att med stora bokstäver tala om bristande rättssäkerhet borde det vara långt. I försäkring liksom i andra verksamhetsområden i samhället är det nästan oundvikligt att fel inträffar.

För att rätta till dem finns ett högt utvecklat rättssäkerhetssystem. Detta gör att man inte dömer ut de företag och institutioner som ändå ibland gör fel. Även försäkringsbranschen borde ha rätt att kunna räkna med nyanserade bedömningar.

En sådan publicitet som den om "Ingrid-fallet" medför naturligtvis att många hör av sig som med rätt eller orätt anser sig ha fått felaktig ersättning. I sådana trafikskadefall skall en skadelidande i första hand vända sig till försäkringsbolaget och begära förnyad prövning. Detta kan kompletteras med att man begär prövning hos bolagets skadeprövningsnämnd eller hos Trafikförsäkringsanstaltens nämnd.

Jag bemötte Richard Schönmeys inlägg:

När jag bad Dig om ett uttalande i fallet Ingrid hade jag inga förhoppningar om att Du skulle ge några egna omdömen om Skandias rätt att sköta detta ärende.

En branschman i Din ställning kan givetvis inte stöta sig med flaggskeppet i den stora försäkringsflottan.

Att Du anser att vår serie ger anledning till uppmärksamhet på olika punkter, noterar jag dock med tillfredsställelse.

Det har hela tiden varit Expressens avsikt att genom att sätta tummen på varbölder i vårt försäkringssamhälle på lång sikt skapa ett bättre sådant. Även om priset på kort sikt måste bli att allmänhetens förtroende rubbas ännu mer för försäkringsbolagen.

Just därför är det nödvändigt att "fallet Ingrid" inte stannar vid en artikelserie utan att luften hos Skandia rensas. Detta kan inte ske genom en intern utredning hos bolaget med mindre än att opartiska experter får medverka.

Nu säger Du nej till en sådan utredning och det är beklagligt. Om inte branschen vill hålla i tömmarna borde den i varje fall kunna medverka till att en sådan utredning kommer till stånd.

Det är en brist att det inte på branschnivå finns en etisk nämnd dit sådana här frågor rörande bristfällig skadehantering kan hänskjutas för prövning.

Försäkringstjänstemannaförbundet och dess medlemmar har efterlyst en sådan nämnd. Tyvärr finns ingen stark organisation av försäkringstagare som kan ställa ett liknande krav.

Så länge en sådan nämnd för etiska frågor saknas kan man inte påstå att det finns ett högt utvecklat rättssäkerhetssystem.

"Försäkringsprocesser kan skada en människa"

Har försäkringsbolaget Skandia krossat trafikinvaliden Ingrid genom sitt envisa nej-sägande till ersättning och krav på fortsatt processande?

Många experter som Expressen redovisat ärendet för anser det. Bolaget har inte bedrivit en aktiv och mänsklig skadereglering.

Visst kan ett bolag skada en människa genom långvariga försäkringsutredningar.

Det fastslår en känd psykiatriker, professorn Börje Cronholm i Stockholm.

För ett par år sedan anlätades han av socialstyrelsen för att som sakkunnig yttra sig i en process mellan Skandia och en 35-årig göteborgare som skadats i en trafikolycka.

Professor Cronholm sade bland annat i sitt utlåtande:

"Långvariga försäkringsutredningar där den skadade känner sig missförstådd och illa behandlad är alltid riskabla. Än värre är långdragna processer inför domstol.

Det är inte psykologiskt gynnsamt när försäkringsbolag och en del läkare kommer att framstå som motpart.

Behovet att inför sig själv och motparten "bevisa" sin sjukdom och oförmåga bara växer."

Göteborgaren skadades svårt i en trafikolycka 1966 och blev efter den förklarad som 33-procentig invalid.

Men sedan han friskskrivits fortsatte psykiska besvär. Han blev nervös, nedstämd, började dricka sprit och övergavs av sin flickvän.

Det senare berodde på sexuella problem av psykisk natur och betecknades av professor Cronholm som något katastrofalt för 35-åringen.

Men Skandia vidhöll att de psykiska besvären inte hade med trafikolyckan att göra och medgav på sin höjd en tusenlapp i ytterligare ersättning.

Målet vandrade vidare ända upp till högsta domstolen, där Skandia förlorade och ålades att betala ytterligare 80 000 kronor till göteborgaren.

Men vad professor Cronholm sade den gången har tydligen Skandia glömt. Det vittnar dess ställningstagande i fallet Ingrid om.

Här vill bolaget fortsätta att processa om sambandsfrågan.

Att Skandias egen överläkare docenten Ulf Nilsson sagt JA i sambandsfrågan och anser att Ingrid ska ha full ersättning bryr sig inte Skandia om.

Bolaget tar inte heller någon hänsyn till vad erfarna personskadereglerare hos Skandia som handhaft fallet Ingrid sagt i sambandsfrågan.

En känd advokat och expert på trafikskadefrågor i Stockholm som bett att få vara anonym inför risken att annars bli överhopad med hjälpsökande (Skandia vet hans namn) säger till Expressen:

— Skandia har betett sig mycket underligt i det här ärendet. Enligt min uppfattning visar läkarintygen att hon drabbats av en halsryggsskada i samband med olyckan. Att processa vidare verkar helt onödigt.

Nytt läkarintyg ger Ingrid rätt mot Skandia

Skandia får allt svårare att försvara sitt envisa NEJ-sägande till trafikinvaliden Ingrid.

Den 9 maj ställer docenten och överläkaren Wolfgang Gieth i Uddevalla upp på Ingrids sida.

Det var trafikolyckan i juni 1973 som utlöste de nu befintliga besvären och den nedsatta arbetsförmågan.

Det anser han i ett utförligt utlåtande som han utfärdat på Ingrids begäran.

Detta nya intyg från docent Gieth kommer att väga tungt till Ingrid's fördel då hennes ärende kommer upp till omprövning i Skandias skadeprövningsnämnd om ett par veckor.

Docent Gieth är den läkare som bäst känner Ingrid och hennes sjukdomsbild. Han har haft henne som patient sedan januari 1978.

Men högst märkligt har inte Skandia bett docent Gieth om något utlåtande. Bolaget har i stället bett Skandiaarvoderade läkare i Stockholm, som aldrig sett Ingrid, att "angripa och bemöta intyg" till Ingrid's fördel.

Docent Gieth fastslår att Ingrid drabbats av en halsryggskada och att hon var helt besvärsfri från denna före trafikolyckan. Hans bestämda åsikt är att Ingrid fått sina nervvärksbesvär genom olyckan.

Han slår också fast att hon måste lägga ned damfriseringen på grund av att det olämpliga arbetet förstärkte besvären från olyckan.

Han klassar henne som för närvarande helt arbetsoförmögen och säger att omskolning till ett annat yrke inte är aktuellt under nuvarande besvärsförhållanden.

I intyget säger också docent Gieth att han helt delar de slutsatser som tidigare docent Lars H Blomberg i Borås kommit till beträffande Ingrid.

Om juristerna i Skandias koncernledning vidhåller sin uppfattning om icke-samband mellan besvär och trafikolycka efter docent Gieth's utförliga intyg återstår att se.

Slutade Expressen sin artikel den 12 maj.

Och bara tre dagar senare hände något!

Docenten Gieth's utlåtande till Ingrid's förmån tog musten ur Skandias nej-sägare.

Den 16 maj kunde Expressen glädja alla som följt fallet med förstasidesrubriken: INGRID FÅR SINA PENGAR!

Så här löd dagens artikel:

Trafikinvaliden Ingrid's kamp mot Skandia är slut.

Efter sex år envist NEJ-sägande gjorde bolaget i går eftermiddag total helomvändning i den segslitna försäkringstvisten. Bolaget sade äntligen JA.

31-åriga Ingrid ska få full ersättning för trafikolyckan den 29 juni 1973 som helt fördärvade hennes liv.

Hur mycket pengar det handlar om ska nu snabbtredas av experter. Men det kan röra sig om miljonbelopp i livräntor samt ersättning för lyte och men samt sveda och värk.

Fallet Ingrid löste sig sedan Skandias högsta ledning kopplat bort sina egna, prestigebundna jurister från ärendet.

Det skedde sedan Expressens många artiklar fått ansvariga inom bolaget att börja ana att fallet Ingrid felbedömts.

Advokat Ingemar Wahlquist, expert på trafikskadefrågor, fick bolagsledningens uppdrag att opartiskt ta hand om fallet.

Han ansåg snabbt att det fanns många brister i bolagets sätt att sköta ärendet. Bland annat att

bolagets egen överläkare, docenten Ulf Nilsonne inte fått gehör för sin bedömning i juni 1978.

Att docenten och överläkaren Wolfgang Gieth i Uddevalla ställde upp på Ingrids sida med ett färskt intyg och sade ett klart JA till att hon har rätt till trafikskadeersättning avgjorde frågan för advokat Wahlquist.

Han meddelade Ingrids advokat Jan Dellborg:

— Skandia accepterar samband och invaliditet.

Nu återstår att räkna ut hur stor ersättningen ska bli. Att Ingrid kommer att få betydligt mer än de 80 000 hon fick för ett år sedan vid den "falska" uppgörelsen är helt klart.

Består den 100-procentiga invaliditeten kan det totala livräntebeloppet för resten av livet röra sig om miljontals kronor.

Ingrid har rätt till en livränta som motsvarar damfrisörskeinkomst, därtill ersättning för lyte och men, vårdkostnader etc.

Nyheten att Skandia gjort helomvändning nådde Ingrid några minuter senare. Det skedde en dag, då hon var dubbelt plågad av svår värk. En öroninflammation hade drabbat henne och inte ens en triumf över Skandia efter sex års ojämnh kamp kunde lindra en plågsam öronvärk.

Hennes man fick uttrycka den glädje som Ingrid ändå kände mitt under värkeländet:

— Hon tror knappt att det är sant. Att det äntligen gick att nå rättvisa. Det har varit fruktansvärda år, där bolagets hantering av Ingrid fått henne att känna sig som ett kolli, inte som människa.

— Att Skandia vägrat tro på både oss och våra läkare och hela tiden agerat mot oss har varit psykiskt påfrestande. Nu slipper Ingrid detta lidande.

Oerhört lättad över Skandias beslut var också Ingrids ombud, advokat Jan Dellborg:

— När en utomstående jurist fick hand om ärendet kunde det snabbt konstateras att bolaget handlat fel. Det är att beklaga att inte bolaget långt tidigare anlitat utomstående expertis. Då hade min klient besparats ett onödigt lidande.

— Det är att hoppas att detta fall är något unikt för Skandia och att det inte ska upprepas.

Skandias ledning var inte upplagd för några självkritiska kommentarer till helomvändningen i fallet Ingrid. Chefjuristen Tor Bystedt:

— Självklart ska vi dra lärdomar av det här fallet.

"Försäkringstagaren ska ej behöva tidningshjälp"

Det blev totalt 17 artiklar i Expressen innan fallet Ingrid kunde avslutas. Aldrig tidigare har ett enda försäkringsfall ägnats så stort utrymme i en tidning.

Här följer den sista artikeln jag skrev i serien. Den var dels en sammanfattning av fallet, dels gav den uttryck för vad jag — som försäkringsjournalist — förväntar mig att fallet Ingrid ska resultera i: ett bättre och rättvisare förhållande mellan å ena sidan försäkringstagare/skadelidande och den andra sidan det stora försäkringsbolaget.

— I sexton artiklar under några veckors tid har jag berättat om en enkel människas kamp mot ett stort försäkringsbolag.

Det har varit berättelsen om en sex års ojämn match. Det har handlat om en 31-årig damfrisörska. Av anonymitetsskäl har vi kallat henne Ingrid.

För sex år sedan var hon med om en helt vanlig bilkollision i en gatukorsning. Hon skadades lätt. Till synes.

Men hon hade ådragit sig en osynlig skada som snart skulle märkas i form av svår värk i huvudet och den vänstra sidan.

Vid krocken hade huvudet ruskats om. Halsryggen var rubbad.

Det kunde inte ses på röntgen. Det var Ingrids dilemma.

Hennes värk kunde inga instrument mäta. Hade hon då verkligen värk på grund av olyckan?

Nej, hennes värk hade andra orsaker, ansåg juristerna hos Skandia som så småningom fick hand om ärendet.

En annan teori var att hon misslyckats med ett damfriseringsköp och att det var orsaken till hennes "påstådda värk". Hon behövde försäkringspengar.

Skandiajuristerna ville inte tro på Ingrid.

De ville inte heller tro på hennes advokat Jan Dellborg och det intyg som docenten Lars H Blomberg i Borås presenterade efter undersökning av Ingrid.

Intyget var felaktigt, hävdade Skandiajuristerna.

Blomberg hade vilseletts av advokat Dellborg om omständigheterna kring olyckan.

Blomberg och Dellborg skulle inte få rätt i fallet Ingrid. Det gav Skandiajuristerna sig tusan på.

När Skandias egen överläkare, docenten Ulf Nilsonne inte ville vara med i en ohederlig hantering av en trafikinvalids ärenden utan gick den raka vägen och sade JA till ersättning sprack ritningarna hos juristerna.

— Bäst att göra upp, vi kan sträcka oss till 200 000 kronor, sade bolagets skadechefer.

Men det struntade juristerna i. Genom att förtiga en rad viktiga fakta, bland annat docent Nilsonnes utlåtande, fick Skandiajuristerna Ingrid att godta 80 000 kronor.

Utgångsbudet var 60 000!

Skandia sparade därmed minst 120 000 kronor. Men kuppen lyckades inte så länge.

Den ohederliga uppgörelsen kom till Expressens kännedom genom ett anonymt telefonsamtal.

Från den dagen hade Ingrid det bättre förspänt. Hon hade en stor tidning som stod på hennes sida i kampen mot försäkringsjätten.

Nu gick det ännu mer prestige i ärendet hos Skandia. Det gällde att inte ge sig för Expressen. Att det fanns sakskaäl att ge sig för var ointressant.

Alla Skandiaanställda informerades om att Expressen hade fel och Skandia rätt.

Försäkringsinspektionen, Skandias styrelse och andra som inte kunde undgå att följa Expressens serie om "fallet Ingrid" försäkrades: ärendet är rätt handlagt.

Men detta försök att förkväva sanningen och göra svart till vitt var i längden dömt att

misslyckas.

Vad rättrådiga läkare kommit fram till under de sex åren gick inte att radera bort. Inte heller vad nya intyg skulle visa.

Även juristerna hos Skandia måste till slut retirera för fakta: Det var bilolyckan 1973 som gjort Ingrid till invalid.

Fallet Ingrid är nu avslutat. Som skadefall. Ingrid kommer äntligen att få den ekonomiska ersättning hon enligt trafikskadelagen är berättigad till.

Det är bra.

Men därmed får inte fallet Ingrid vara avslutat.

Vad som hänt hos Skandia måste få en fortsättning.

Åklagaren har startat utredning. Var det bedrägeri att förmå Ingrid att nöja sig med 80 000 kronor?

Oavsett vad åklagaren kommer till för resultat måste fallet Ingrid utlösa en annan utredning: Är rättssäkerheten tillräckligt garanterad för människor som skadas i trafiken och är beroende av försäkringsbolagens hederliga hantering av ärendet!

Fallet Ingrid har visat att det finns stora brister i rättssäkerheten.

Den lilla människan ska inte behöva ha en stor tidning till hjälp för att få rätt mot ett stort försäkringsbolag.

Vilka rättigheter har ett trafikoffer?

Trafiken i Sverige skördar många offer. 1978 dödades 998 personer och 21 467 skadades.

Vår bok har berättat om **ett** trafikoffer, Ingrid, och hennes hårda kamp mot ett stort försäkringsbolag.

Alla som skadas på våra vägar råkar inte lika illa ut som Ingrid.

I de flesta fallen löser sig försäkringsfrågor utan större problem. Det är som det **ska** vara.

Men tyvärr får många trafikskadeoffer driva en lång, hård och ojämn kamp mot försäkringsbolagen innan de erhåller den ekonomiska kompensation för det lidande och den inkomstförlust som en trafikolycka orsakar.

Därför att i sådana frågor är de flesta av oss väldigt okunniga. När olyckan plötsligt inträffar har den vanliga människan oftast inga — eller mycket små i varje fall — kunskaper om sina rättigheter.

Dessa besitter det stora försäkringsbolaget. Det har utbildad expertis på personskadereglering, jurister och läkare, som vet vad den trafikskadade har rätt till.

Men tar de alltid hand om den skadelidande på rätt sätt?

Informeras den skadelidande om sina rättigheter? Vad har den skadade för garantier för att han/hon verkligen får rätt ersättning?

Fallet Ingrid är ett beklämmande exempel där bolaget **inte** anstränger sig för att **hjälpa** den skadade.

Hon fick själv leta sig fram till advokater och läkare som såg till att bolaget inte kunde behandla henne hur som helst.

Ändå var hon nära att gå miste om den **rätta** ersättningen. Den fick hon först sedan en anonym person ringt Expressen och bolagets bedrägliga hantering blivit avslöjad.

Under mina år som försäkringsjournalist har jag kontaktats av många trafikskadeoffer som känt sig villrådiga och rättslösa.

Gång på gång har jag förvånats över den stora okunnighet om sina rättigheter som dessa, oftast hårt prövade människor, avslöjat.

Svårigheten att få en ordentlig kontakt med bolagets handläggare och information av denne har varit ett återkommande tema i klagomålen.

Få tycks känna till hur ett skadeärende **ska** handläggas. Vad t ex trafikskadelagen föreskriver och vad Trafikförsäkringsanstaltens nämnd sysslar med.

Därför vill jag avsluta den här boken med att ge några råd och redogöra för lagliga rättigheter som ett trafikoffer har gentemot försäkringsbolag.

Med trafikoffer menar jag **personer** som skadats. Alltså inte skador på fordon och annan egendom.

Den 1 juli 1976 trädde en ny trafikskadelag i kraft.

Det var en social reform med syftet: Alla som skadas i trafiken skall ha full ersättning för sitt lidande och sin ekonomiska förlust.

Hur man skadas har ingen betydelse. Lagen skiljer inte på förare eller passagerare i fordon, på gående eller människor som på annat sätt skadas av ett fordon.

Den gamla trafikskadelagen tog hänsyn till om den skadade var mer eller mindre själv vållande till olyckan.

Den som t ex gick ut i gatan framför en bil fick finna sig i nedsatt — jämkad — ersättning. Rattfyllerister, biltjuvar, körkortslösa fick ingen ersättning.

Den nya lagen har slopat denna extra bestraffning av den som syndar i trafiken. Nu ska **alla** ha ersättning.

Endast den som uppsåtligen skadar sig i trafiken i syfte att kanske begå självmord blir helt utan ersättning. Men en rattonykter förare som inte kör vårdslöst riskerar ingen jämkning, inte heller den som skadar sig i en krock efter att ha kört mot rött ljus eller stopptecken.

Vem ska då svara för den trafikskadades ersättning? Jo, det blev också sagt i den nya lagen.

Svaret är det trafikförsäkringsbolag som den bil är försäkrad i enligt lag som orsakar personskadan.

Om den bilen varit **vållande** till olyckan eller inte har ingen betydelse.

Det betyder att det alltid är bilen som den skadade föraren eller passageraren färdas i, som ska svara för kostnaderna. Lika gäller om någon gående blir påkörd av en bil.

När Du skadas i trafiken ska Du alltså göra anmälan till **fordonets** försäkringsbolag.

Skulle detta vara oförsäkrat eller ha smitit från platsen görs anmälan till

Trafikförsäkringsföreningen. Den reglerar skador efter oförsäkrade eller okända fordon.

Efter en svår personskada gäller det att fortast möjligt få en **personlig** kontakt med fordonets försäkringsbolag. Se till att Du får ett besök på sjukhuset eller i hemmet av en erfaren personskadereglerare.

Se vidare till att denne hjälper Dig med att sammanfatta alla viktiga uppgifter som behöver noteras på skadeanmälan.

Var noga med att tala om vilka skador Du drabbats av. Inte bara sådana som syns, t ex benbrott och sår.

Var också noga med att ange krämpor, som t ex värk i nacken som kan tyda på att Du — liksom Ingrid — råkat ut för en halsryggskada som så småningom kan förvärras och leda till bestående invaliditet.

Be Din läkare skriva intyget med tanke på att det ska användas för personskadereglering. Det är uppgifterna om trafikskadan som är viktiga!

Hur ska då ett trafikskadeoffer kunna veta att det får rätt ersättning för sveda och värk, lyte och men, sjukvårdskostnader samt förlorad arbetsinkomst?

I första hand är det bolagets **skyldighet** att genom aktiv skadereglering se till att Du får Din rättmätiga ersättning.

Men samhället har också sett till att skaffa en garanti för att alla som skadas i trafiken får en enhetlig och skälig ersättning. Ett bolag kan ju göra en felbedömning.

Det får inte vara så att Andersson får 100 000 kronor efter en svår personskada därför att han blivit påkörd av en bil i bolaget A medan Petterson efter samma skada får 50 000 kronor av bolaget B.

Alla som skadas i trafiken ska enligt lag ha **samma** ersättning.

Det har riksdag och regering bestämt.

Därför har det inrättats en speciell "trafikskadedomstol" som heter Trafikförsäkringsanstaltens nämnd.

Den har sitt säte i Stockholm och där kan **alla** som skadas i trafiken få sina ärenden prövade oavsett om skadan är stor eller liten.

Är skadan så stor att invaliditeten är minst 10 procent är bolaget enligt lag skyldigt att låta nämnden yttra sig om ersättningens storlek.

Nämnden består av expertis på personskador samt en ordförande och vice ordförande utsedda av regeringen. Den går noga igenom ärendet, och säger därefter hur mycket den rekommenderar bolaget att utge i ersättning.

Först sedan nämnden yttrat sig får bolaget "göra upp" med skadeoffret. Dessförinnan får ingen budgivning förekomma. Det är förbjudet.

Bolagen är inte tvingade att följa nämndens rekommendation, men att man avviker från denna är ytterst sällsynt.

Däremot har det förekommit att bolag gjort upp med trafikoffer utan att först rådfråga nämnden. Se alltså till att Ditt ärende får sin prövning hos trafikskadenämnden innan Du antar

något erbjudande!

Då är Du garanterad en rättvis ersättning.

Vid svåra och komplicerade skadefall bör den skadelidande anlita advokathjälp (som bolaget eller det allmänna bekostar) som en extra garanti för att allt går rätt till.

Men något mycket viktigt: Anlita **rätt** advokat.

Tyvärr måste jag konstatera att det finns alltför många advokater som är till mer skada än nytta när det gäller att hjälpa trafikskadeoffer.

En i personskadefrågor dåligt insatt advokat, som därtill har alltför många andra uppgifter att syssla med, är varken till glädje för den skadelidande eller försäkringsbolaget.

Det senare tvingas gå en omväg i arbetet som blir tidsödande helt i onödan. Och den skadelidande blir ställd åt sidan som en åskådare av en uppgörelse som i högsta grad berör honom själv och hans framtid.

Därför är mitt råd till den skadelidande: Om Du anlitar advokat, så se till att Du verkligen får ett ombud som både kan och verkligen har tid och ambition att göra en insats.

I första hand bör Du låta bolaget få en chans att visa vad det går för. Kräv information och insyn i ärendet. Var frågvis, envis och uthållig.

Då klarar Du Dig långt på egen hand.