

Till

Finansdepartementet
 Finansmarknadsavdelningen
 103 33 Stockholm

Ert diarienummer: Fi2003/822

Remissvar över Finansinspektionens rapport "stärkt skydd för trafikskadade".

Angående WRF: s remissvar den 25 augusti 2003.

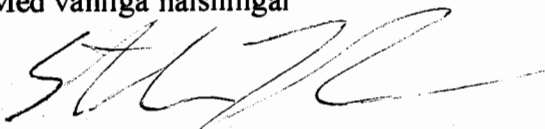
WRF anser att vårt remissvar bör kompletteras med en artikel som kom in Dagens Nyheter den 23 augusti 2003. Vi har inte förrän nu haft möjlighet att ta ställning till denna fråga.

Det starka skäl WRF anser talar för vår sak är att DN i och med artikeln har hjälpt till att utreda och bekräfta våra misstankar gentemot försäkringsbolagen.

Vi anser det därför vara av stor vikt att artikeln bifogas med vårt remissvar och blir en del av det.

Kungsbacka den 2 oktober 2003

Med vänliga hälsningar



Stefan Jacobsson
 Sekreterare
 Whiplashskadades Rättsförening

Publicerad 23 aug 2003 00:11

Trafikskadades missnöje mörkades

Flera stora försäkringsbolag vilseledde Finansinspektionen när de inför en rapport om ökat skydd för trafikskadade påstod att kunderna generellt var mycket nöjda. Undersökningarna byggde på flera kunder än bara de trafikskadade.

DEN HÅRDA KRITIKEN mot försäkringsbranschen finns i ett remissvar från Whiplashskadades rättsförening till Finansinspektionens rapport.

Och att kritiken stämmer medger personskadeansvariga på flera försäkringsbolag. Henrik Lundin, personskadechef på Folksam, säger att de uppgifter bolaget förmedlade till Finansinspektionen byggde på generell statistik som gäller alla skadedrabbade kunder.

- Men jag sade också att vi nu ska börja med enkäter riktade direkt till exempel trafikskadade. Det drar vi i gång med i stor skala nu i dagarna, säger han.

Länsförsäkringar grundar sin uppfattning på de kontakter som skadehandläggarna har med kunderna men har inte gjort någon kundundersökning riktad mot enbart de trafikskadade.

- Det har vi hittills inte haft någon anledning att göra, säger Ulf Björkstedt, personskadechef på Länsförsäkringar. Enligt honom är dock en stor del av Länsförsäkringars personskadefall just trafikskador.

KENT HJALMARSSON, ställföreträdande skadechef för personskador vid Trygg-Hansa, säger till DN att deras handläggare tar kontakt med en del kunder vars ärenden avslutas. Även där är urvalet större än bara de trafikskadade.

- Med viss slump tar vi kontakt med en del kunder som haft skadefall hos oss. En del kontakter sköts muntligt, andra på papper, säger Hjalmarsson.

Undantaget bland de stora försäkringsbolagen är If, som sedan några år har gjort enkäter bland sina trafikskadefall. Under två sexveckorsperioder får alla kunder vars fall har avslutats svara på frågor om handläggningen. Det betyder att drygt 2.000 av bolagets kunder årligen får en enkät hem. Svarsprocenten brukar ligga på cirka 35 procent.

- **ATT MÅNGA HAR** befogad kritik mot att handläggningen tar lång tid måste man hålla med om. Samtidigt ska man komma ihåg att den absoluta merparten av skadorna går snabbt igenom systemet. Men de tyngsta skadorna, ofta just pisksnärtsskador, tar längre tid, konstaterar Henrik Ask, personskadechef på If.

Det är något som de pisksnärtsskadade redan vet. Whiplashskadades rättsförening har i sitt remissvar till regeringen skickat med en egen undersökning av vad deras medlemmar tycker om försäkringsbolagens handläggning.

Den visar att nästan alla pisksnärtsskadade som har svarat är missnöjda med skadehandläggningen; 78 procent ger betyget 1 eller 2 på en femgradig skala.

HELA 55 PROCENT säger att det är mycket osannolikt att de skulle rekommendera sitt

försäkringsbolag till andra. 98 procent svarar dessutom att de inte har fått någon kundenkät att fylla i från sitt försäkringsbolag. 258 av 500 slumpvis utvalda medlemmar har svarat.

- **DET ÄR INTE** mycket till rättssäkerhet vi whiplashskadade har. I alltför stor utsträckning är det bolagen som "äger" utredningarna av våra fall. Och det får allvarliga konsekvenser för oss, säger Stefan Jacobsson, sekreterare i föreningen.

Staffan Kihlström, staffan.kihlstrom@dn.se

© Detta material är skyddat enligt lagen om upphovsrätt.