

Finansklagenemnda Skade

Uttalelse FinKN-2017-012

25.1.2017

ACE European Group Limited NUF

Reise/reisegods

Informasjon om unntak for avbestillingsforsikring for personer som er fylt 70 år – fal. § 2-1.

Sikrede (f. 1945) måtte avbestille en reise til Thailand som følge av et dødsfall i nær familie. Selskapet avsto sikredes krav under henvisning til at avbestillingsdekningen opphørte ved fylte 70 år. Sikrede hadde i forbindelse med bankbytte vært i kontakt med sin nye bank for å forhøre seg om reiseforsikringen som var knyttet til kredittkortet. Sikrede fikk stadfestet at forsikringen var jevn god med andre, vanlige reiseforsikringer og ble ikke opplyst om aldersbegrensningen. Sikrede sa derfor opp sin daværende reiseforsikring. Selskapet viste til at vilkårene var tilgjengelig på bankens nettsider og at sikrede ved kjøpet av kredittkortet hadde godtatt vilkårene. Videre viste selskapet til at en slik aldersbegrensning ikke var uvanlig i den type reiseforsikring. Sikrede viste til at han aldri hadde mottatt vilkårene eller forsikringsbeviset, og at han ikke fant vilkårene på selskapets nettsider. Videre viste sikrede til at han hadde sikret seg på annen måte dersom han hadde blitt opplyst om begrensningen og at en aldersbegrensning ikke er vanlig for reiseforsikringer. Sikrede har i etterkant av avslaget tegnet reiseforsikring i et annet selskap uten en aldersbegrensning. Nemndas flertall kom til at selskapet hadde brutt informasjonsplikten ved tegning.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 22.595.

Saksfremstilling

Saken gjelder aldersbegrensning i avbestillingsforsikring og spørsmålet om selskapet ved tegning har brutt informasjonsplikten i henhold til fal. § 2-1.

I forbindelse med bytte av bank kontaktet sikrede (f. 1945) sin nye bank for å forhøre seg om reiseforsikringen som var knyttet til kredittkortet. Sikrede fikk etter det opplyste stadfestet at denne reiseforsikringen var jevn god med andre, vanlige reiseforsikringer. Sikrede valgte derfor å si opp den reiseforsikringen han hadde fra før.

Sikrede måtte avbestille en feriereise til Thailand i februar 2016 pga. dødsfall i nær familie.

Sikrede krever dekning for avbestillingskostnader under reiseforsikringen og viser til at han ikke ble informert om begrensningen da han var i kontakt med banken. Han mottok ikke vilkårene for forsikringen. Dersom han hadde kjent til denne begrensningen, hadde han sikret seg på en annen måte. En slik aldersbegrensning er ikke utbredt blant reiseforsikringer. Sikrede viser også til at han ikke finner vilkårene på selskapets nettsider.

Sikrede har senere tegnet reiseforsikring i et annet selskap uten en slik aldersbegrensning.

Selskapet avviser dekning og viser til at både forsikringsbeviset og vilkårene unntar avbestillingsdekning etter fylte 70 år. Sikrede har vært kunde hos banken siden 2013, og ved kjøp

av kredittkort må man godkjenne eventuelle vilkår og tilleggsprodukter som følger med kortet. Selskapet viser til at sikrede ved å godkjenne kjøpet av kortet også har godkjent at han har lest og akseptert vilkårene. Vilrårene for forsikringen er tilgjengelig på bankens hjemmeside i tilknytning til informasjon om kredittkortet.

Selskapet har vist til at denne type aldersbegrensning på avbestillingsforsikring er vanlig.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Nemndas flertall, Wilhelmsen, Hagland, Lileng, Bjønnes og Giæver, bemerker:

Reiseforsikringen omfatter elementer av skadeforsikring og elementer av personforsikring. Den aktuelle saken gjelder avbestilling av reise. Flertallet mener informasjonsplikten knyttet til dette elementet følger av fal. § 2-1, som sier at selskapet har plikt til å gi opplysninger om det er vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til det forsikringstakeren med rimelighet kan vente er dekket under vedkommende forsikring. Samme regel følger for øvrig av fal. § 11-1. Den aktuelle aldersbegrensningen følger klart av både forsikringsbeviset og av vilkårene. I forhold til informasjonsplikten er det ikke avgjørende om unntaket fremgår av vilkårene; poenget med informasjonsplikten er nettopp å informere om begrensninger i vilkårene i forhold til det forsikringstaker kan forvente. Normalt har imidlertid nemnda lagt til grunn at sikrede må kunne forventes å lese forsikringsbeviset, og at selskapet har oppfylt sin informasjonsplikt ved å angi den aktuelle begrensningen i beviset. Det er imidlertid uklart for flertallet om forsikringstaker har fått forsikringsbeviset. Selskapet viser til at det er banken som har plikt til informere kortkundene om forsikringsvilkårene, men banken opptre her som selskapets fullmektig. Mangelfull informasjon blir derfor selskapets risiko. Selskapet viser videre til at sikrede aksepterer forsikringen når de blir kunde hos banken i forbindelse med kortet og at banken henviser til informasjon på sin hjemmeside. Selskapet har imidlertid ikke kunnet fremvise et skjermbilde som viser hvilken informasjon sikrede har fått og hva han ifølge denne informasjonen har akseptert. Med så mangelfull dokumentasjon må flertallet legge til grunn at sikrede ikke har fått forsikringsbeviset.

Det avgjørende blir da kommunikasjonen mellom sikrede og banken da forsikringen ble tegnet. Sikrede har opplyst at han byttet bank og kontaktet sin nye bank for å forhøre seg om reiseforsikringen som var knyttet til kredittkortet. Sikrede fikk stadfestet at denne reiseforsikringen var jevn god med andre, vanlige reiseforsikringer. Selskapet har ikke bestridt denne informasjonen, men har forklart at det er vanlig at reiseforsikring har unntak for avbruddsforsikring for personer over 70 år. Nemnda kan ikke se at dette er dokumentert, og sikrede har tegnet ny avbruddsforsikring uten et slikt unntak. Sikrede var 67 år på tegningstidspunktet, og denne kunnskapen må det antas at banken hadde. I en slik situasjon mener nemnda forsikringstaker måtte kunne forvente at selskapet informerte om aldersbegrensningen på 70 år. Det må videre legges til grunn at sikrede med kunnskap om begrensningen ville ha valgt en annen reiseforsikring. Selskapet er i så fall ansvarlig for sikredes tap.

Mindretallet, Okkenhaug og Stiansen, slutter seg til flertallets vurdering av selskapets (v/banken som fullmektig) plikt til å informere kortkundene om forsikringsvilkårene. Mindretallet er likevel ikke enig i at det foreligger et erstatningsbetingende brudd på fal. § 2-1. Det er sikrede som har bevisbyrden for at det foreligger et slikt ansvar.

Det vises til at sikrede i en viss utstrekning må kunne forventes selv å orientere seg om hva forsikringen dekker. Det foreligger kun en påstand om at sikrede forespurte banken om forsikringen. Banker kan neppe forventes å huske en slik eventuell henvendelse, og det er etter

mindretallets syn allment kjent at en reiseforsikring tilknyttet til kredittkort har begrensinger utover det som ligger i en ordinær helårsforsikring. Blant annet er det gjerne krav til hvordan reisen er betalt for at forsikringen i det hele tatt kommer til anvendelse.

På tidspunktet for inngåelse av kortavtalen var sikrede uansett kun 67 år, slik at aldersbegrensningen ikke var en aktuell problemstilling. Det er tvilsomt om banken da ville hatt en plikt til å informere om denne som en vesentlig begrensning ved forsikringen. Det avgjørende for mindretallets syn, er imidlertid tiden som har gått etter inngåelsen av kortavtalen og frem til skaden oppsto, der sikrede ikke har gjort noe forsøk på å sette seg inn i vilkår og eventuelle begrensinger i dekningen på tre år. Vilåårene ligger lett tilgjengelig på bankens hjemmeside. En eventuell uaktsomhet i tegningssituasjonen må etter mindretallets syn svekkes etter hvert som tiden går og sikrede selv ikke tar noe ansvar for å vurdere dekningens innhold."

Uttalelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

Ved behandlingen deltok *Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Birgitte Hagland (nestleder), Line Merete Lileng, Elisabet Okkenhaug, Vibeke Stiansen, Paal Bjønness og Gyrid Giæver.*