

Finansklagenemnda Person

Uttalelse FinKN-2017-116

20.3.2017

DNB Livsforsikring AS

Sykeforsikringer/barnekasko

Oppsigelse av avtaler – nytegning i annet selskap – erstatningsansvar – fal. § 11-1 og avtl. § 36.

Spørsmål om selskapet hadde utvist erstatningsbetingende uaktsomhet i forbindelse med skifte av forsikringsselskap, da barneforsikringene ikke ble videreført. I så fall reiste saken spørsmål om klager hadde tapt eventuelle innsigelser grunnet passivitet. Nemnda bemerket at det fremsto som uavklart hva som ble sagt og avtalt med hensyn til barneforsikringene i kontakten mellom selskapet og klager. Klager burde uansett, som følge av en vesentlig lavere premie enn tidligere, ha undersøkt hvilke dekninger det ble betalt for i selskapet. Når dette ikke ble gjort, konkluderte nemnda med at klager hadde utvist en passivitet som tilsa at hun hadde tapt sin rett til å gjøre en eventuell informasjonssvikt fra selskapets side gjeldende. Nemnda kunne heller ikke se at avtl. § 36 kom til anvendelse.

Saksfremstilling

Saken gjelder brudd på informasjonsplikten ved skifte av forsikringsselskap, jf. fal. § 11-1, og konsekvenser av det.

Klager hadde telefonkontakt med en representant for selskapet (H.) i 2013, og ble anbefalt å flytte sine forsikringer. Foruten skadeforsikringer hadde hun fire barneforsikringer i det andre selskapet. Det er ikke klart hva som ble sagt og avtalt i samtalen. Klager har anført at hun ble lovet bedre forsikringer til lavere pris, at H. skulle ta seg av det formelle ved byttet av selskap, og at hun selv måtte si opp barneforsikringene.

Avtaler om skadeforsikring ble opprettet 19.6.13. De opphørte 28.7. – november 2013. Selskapet har ikke inngått avtaler om barneforsikring fordi det, etter det selskapet har opplyst, ikke ble notert at forsikrede ønsket slike. H. husker ikke saken, men har opplyst at ved salg av barneforsikring er det klar rutine for å presisere overfor kunden at gjeldende forsikring ikke må sies opp før selskapet har godtatt helseerklæringen for barnet.

Klager mottok ikke, og fylte således heller ikke ut, søknadsskjema/helseerklæring for barneforsikring i 2013. Hun har uttalt at dekningene ikke ville blitt flyttet om hun hadde fått opplyst at flytting forutsatte ny helseerklæring, ettersom ett barn (M.) hadde fått påvist en sykdom. Da klager kontaktet selskapet i 2015 om sykdommen, ble det avdekket at barna ikke var forsikret i selskapet. Søknader om barneforsikringer ble sendt inn oktober-desember 2015 og det ble da inngått avtaler for de øvrige barna, mens søknaden for M. ble avslått.

I e-post 15.7.13, skrev H. til klager:

... Vi har sendt oppsigelse av dine forsikringer til ... Var alle dine forsikringer hos de, eller hadde du noen der og resten hos ...? ...

Klager har opplyst at hun bekreftet dette i telefon.

Klager sa opp barneforsikringene i det andre selskapet da hun registrerte at hun var blitt belastet for forsikringspremie i selskapet. Det er fremlagt e-poster som viser at oppsigelsen av barneforsikringene fant sted 4.12.13, og at klager 24.4.14 meddelte det andre selskapet at "Barnetrygden startet fra juni/juli hos DNB".

Klager har anført at selskapet uaktsomt brøt informasjonsplikten ved byttet av forsikringselskap, og at selskapet er ansvarlig i forhold til M. på vilkår tilsvarende de som gjaldt i det andre selskapet. Selskapet er den profesjonelle parten, og må være tydelig på hva som overføres og hva som eventuelt ikke kan overføres. Klagers situasjon, med en syk datter, og handlemåte, jf. e-post om oppsigelse grunnet nyetablering av barneforsikringene i selskapet juni/juli 2013, sannsynliggjør at selskapet har brutt informasjonsplikten. Uttalelsen i FSN-6146 tilsier at selskapet må være ansvarlig i forhold til M. på samme vilkår som etter den tidligere avtalen. Det samme følger også av avtaleloven § 36. Klager har ikke vært passiv. Meldefrister etter fal. er ikke oversett. Det er heller ikke grunnlag for selskapets anførsel om at hun, ut fra premiens størrelse, burde ha forstått at barneforsikringene ikke var inkludert i avtalen, jf. fremlagte utskifter fra nettbanken.

Selskapet avviser at det i 2013 ble inngått avtaler om barneforsikring, og anfører at det ikke foreligger brudd på informasjonsplikten. Klager har uansett tappt eventuelle innsigelser pga. utvist passivitet. Hun har hatt tilgang til opplysninger om inngåtte forsikringsavtaler via sin side i DNB nettbank. Her fremgår hvilke dekninger klager har i selskapet. Det er for sent å klage på at selskapet ikke hadde inngått avtaler om barneforsikringer to år etter flyttingen, jf. uttalelse FSN-6146. Klager må ha registrert at forsikringspremien var vesentlig lavere enn det hun tidligere betalte.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om selskapet på erstatningsbetingende måte har brutt sin informasjonsplikt etter forsikringsavtaleloven, jf. fal. § 11-1 til § 11-3. Etter § 11-1 første ledd skal selskapet i forbindelse med tegningen av en forsikring "så vidt mulig sørge for at forsikringstakeren får råd om dekning av foreliggende forsikringsbehov", mens selskapet etter annet ledd skal gi "opplysninger om viktige sider ved de forskjellige typer forsikringer som kan dekke forsikringsbehovet". Subsidiært gjelder saken om selskapet er ansvarlig etter avtaleloven § 36. Erstatningsbetingende feilinformasjon i forbindelse med inngåelse av en forsikringsavtale vil kunne medføre erstatningsansvar for selskapet. Forutsetningen for erstatningsansvar er at kunden er påført et økonomisk tap, dvs. det må foreligge årsakssammenheng.

Oversikten over klagers forsikringer på hennes side i selskapets nettbank viste i 2013 utvilsomt at det bare var klagers skadeforsikringer som var blitt overført til selskapet. Det fremstår for nemnda som uavklart hva som ble sagt og avtalt med hensyn til barneforsikringene i telefonsamtalene og den etterfølgende kontakt mellom klager og H. våren/sommeren 2013 ut over at klager selv måtte si opp barneforsikringene i det tidligere selskapet. Disse ble sagt opp i desember, men klager skal visstnok ha sagt opp dem allerede i oktober 2013, dvs. på et tidspunkt da skadedekningene ikke var aktive. I april 2014 uttalte klager i en e-post til det andre selskapet at barna var dekket i selskapet fra juni/juli 2013.

Klager søkte ikke om barneforsikringer i selskapet i 2013/2014 og fylte heller ikke ut helseerklæringer for barna. Selskapet, i likhet med andre selskap, tilbyr ikke barneforsikring uten forutgående risikovurdering. God forsikringspraksis tilsier at den som ønsker å flytte en barnedekning til et annet selskap, orienteres av det nye selskapet om at den tidligere dekningen ikke bør sies opp før den nye dekningen er etablert, jf. uttalelse 2016-513.

I dette tilfellet ble dekningene i det tidligere selskapet sagt opp uten at nye dekninger var etablert. Klager har anført at hun mente slik etablering hadde funnet sted da hun på kontoutskriften så at hun var blitt trukket for forsikringspremie. Nemnda bemerker at mottaker på kontoutskriftene er DNB Skadeforsikring AS og ikke DNB Livsforsikring AS som er selskapet som dekker barneforsikring. De beløpene som ble betalt i premie i 2013 og 2014 er dessuten vesentlig lavere enn de som klager samlet tidligere hadde betalt i det andre selskapet. Selv om skiftet av selskap fant sted for å oppnå lavere premier, mener nemnda at forskjellen her er så markert at det burde ha tilsagt nærmere undersøkelser av hvilke dekninger det ble betalt for i selskapet. Klager ville enkelt ha skaffet seg en entydig oversikt over sine forsikringsavtaler ved å sjekke sin side i nettbanken. Slik nemnda ser det, medfører klagers utviste passivitet at hun har tapt sin rett til å gjøre en eventuell informasjonssvikt fra selskapets side gjeldende.

Klager har dessuten anført at avtaleloven § 36 får anvendelse. Bestemmelsen gjelder etter ordlyden "revisjon" av avtaler som er inngått, men også ensidige disposisjoner. Nemnda kan ikke se at klager i dette tilfellet har sannsynliggjort at det i 2013 ble inngått avtale om etablering av barneforsikringer, og heller ikke at selskapet har påtatt seg en ensidig disposisjon til å gjøre det.

Uttalelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Ingrid Smedsrud (nestleder), Hege Opheim, Mildrid Felland, Jane Ytreøy Grøndalen, Paal Bjønness og Ingebjørg Kiil.