

Finansklagenemnda Skade

Uttalelse FinKN-2017-255

16.5.2017

Storebrand Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Informasjon ved bytte av selskap — misligholdt informasjonsplikt? — fal. § 2-1.

Sikrede ble i oktober 2014 kontaktet av forsikringsagent N., som solgte forsikringer på vegne av selskapet. På bakgrunn av salgsfremstøtet valgte sikrede å flytte sine forsikringer til selskapet med startdato 15.11.14. I desember 2014 ble det avdekket en vannlekkasje fra blendeventil på dusjkabinett på bad i sikredes bolig. Selskapet konkluderte med at det ikke forelå en dekningsmessig skade. Sikrede viste til at han i sin forrige forsikringsavtale hadde avtalt utvidet dekning, som ville omfattet en større del av oppstått skade. Fra sikredes side ble det anført at han, i forbindelse med tegning, fikk lovnader om at selskapets forsikring hadde like god eller bedre dekning enn i de forsikringer sikrede hadde fra før. Selskapet anførte at sikrede hadde tegnet en basisforsikring som ikke dekket de aktuelle skader, og at det ikke var gjort feil fra selskapets side i forbindelse med tegningen. Nemnda kom til at skaden ikke var dekningsmessig og at sikrede ikke hadde sannsynliggjort brudd på selskapets informasjonsplikt ved tegning.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 442.829

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for vannlekkasje og spørsmål om selskapet har misligholdt sin informasjonsplikt ved tegning av forsikringen, jf. fal. § 2-1.

Sikrede ble i oktober 2014 kontaktet av forsikringsagent N. som solgte forsikringer på vegne av selskapet og opplyste at han kunne tilby rimeligere og bedre forsikringer enn de sikrede hadde fra før. Sikredes daværende forsikring var utvidet boligforsikring, som bl.a. omfattet dekning for følgeskade på andre rom etter vanninntrenging fra utett bad, dusjrom eller gulv i vaskerom.

N sendte sikrede tilbud om flytting av forsikring pr. e-post 14.10.14. Tilbudet omfattet ikke dekning for følgeskade etter vanninntrenging. Sikrede aksepterte tilbudet samme dag.

Sikrede solgte deretter boligen med avtalt overtakelse 15.12.14. I forbindelse med flytting 5.12.14 ble det oppdaget vannlekkasje fra blendeventil i dusjkabinettet på badet i 2. etg. Sikrede kontaktet selskapet, som gjennomførte befarings. Selskapet konkluderte iht. taksten med at det ikke forelå en dekningsmessig skade som oversteg den avtalte egenandel.

Sikrede innhentet deretter en egen takst fra takstmann K.J, som konkluderte med at det var betydelige fuktskader i veggen mellom vaskerommet og yttergangen i kjelleren.

Kjøperne nektet å overta boligen pga. fuktskadene, og hevet kjøpet. Sikrede solgte senere boligen for kr 175.000 mindre enn det han fikk i det opprinnelige salget.

Sikrede krever dekning for følgeskadene og anfører at selskapet ikke har overholdt sin informasjonsplikt i henhold til fal. § 2-1 (1). Selskapet har i forbindelse med tegning av forsikring 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. Sikrede anfører at han fikk løfte om at forsikringstilbudet fra selskapet ga like god eller bedre dekning enn de forsikringer sikrede hadde fra før, mens realiteten var at han ikke lenger hadde forsikringsdekning for følgeskader som følge av vanninntrenging gjennom tak, vegger og utett bad m.v. Sikrede viser til e-post fra sikredes tidligere forsikringsrådgiver for å dokumentere at det var et sentralt forhold for sikrede å ha ekstradekning for huset.

Sikrede har videre vist til at Finansklagenemnda i flere saker har uttalt at et forsikringsselskap ved aktive salg fremstøt mot nye kunder må bære risikoen for at forsikringsdekningen som tilbys i hovedsak er like god som den forsikringsdekning vedkommende har fra før, jf. FinKN-2012-646, FinKN-2012-1 og FinKN-2011-390.

Sikrede viser også til forskrift om forsikringsformidling § 3-1 fjerde og femte ledd om at en forsikringsformidler på grunnlag av opplysninger fra kunden som et minimum skal presisere kundes krav og behov, samt begrunne hvert råd den gir kunden om et bestemt forsikringsprodukt.

Sikrede krever dekket utbedringskostnader på samlet kr 240.000 samt tap på kr 185.000 for utgifter til leie av bolig, lagring og utgifter til juridisk bistand i forbindelse med at han måtte selge eiendommen til ny kjøper fordi den opprinnelige kjøperen trakk seg.

Selskapet bestrider ansvar og anfører at informasjonsplikten iht. fal. § 2-1 er overholdt. Ifølge fal. § 2-1 skal selskapet legge forholdene til rette for at forsikringstaker skal kunne vurdere tilbudet. Selskapets opplysningsplikt er knyttet til vesentlige begrensninger i selskapets dekning i forhold til hva forsikringstaker med rimelighet kan vente er dekket under vedkommende forsikring. Selskapet sendte forsikringsbevis som viser til standard dekning og vilkårene. Kunden hadde plikt til å reklamere om han ønsket utvidet dekning. Sikrede tegnet basisforsikring, og de aktuelle følgeskadene er ikke omfattet av slik forsikring.

De nemndsuttalelsene sikrede viser til er ikke sammenlignbare med den foreliggende sak. I sak FinKN-2011-390 hadde sikrede sendt over avgivende vilkår for sammenligning. I FinKN-2012-646 innrømmet selger selv at han kunne ha gjort en bedre jobb, mens det i FinKN-2012-102 forelå lydopptak hvor sikrede uttrykte sitt behov, men dette ikke ble fanget opp av selgeren.

Selskapet avviser også at e-posten av 26.6.15 fra den tidligere forsikringsrådgiveren kan anses som et tidsnært bevis i saken, da forsikringen ble flyttet i november 2014.

Under enhver omstendighet anfører selskapet at skadeomfanget som kan henføres under en ekstradekning er vesentlig lavere enn angitt fra sikrede. I tillegg vises til at følgeskader av utett baderom eksisterte og utviklet seg før forsikringen ble tegnet hos selskapet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Ifølge fal. § 2-1 skal selskapet i forbindelse med tegningen av en forsikring i nødvendig utstrekning legge forholdene til rette for at forsikringstakeren kan vurdere forsikringstilbudet og gi opplysninger om det er vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til det forsikringstakeren med rimelighet kan vente er dekket under vedkommende forsikring, om alternative dekningsformer og om tilleggsdekninger som det markedsfører.

En begrensning for følgeskade av vanninntrenging i en basisdekning utgjør i utgangspunktet ikke en vesentlig begrensning i en slik forsikring. Spørsmålet er derfor om sikrede likevel kunne forvente slik dekning. Slik saken er opplyst er det ikke grunnlag for å anta at sikrede oversendte sine opprinnelige forsikringsvilkår til megleren, jf. FinKN-2011-390, eller forøvrig under forhandlingene fokuserte på behovet for utvidet dekning. Sikrede har fremlagt en mail fra agenten i tidligere selskap, men den dokumenterer ikke forhandlingssituasjonen med overtagende selskap.

Sikrede anfører også at mottagende selskap ga løfte om at ny dekning tilsvarte den gamle dekningen, men nemnda kan ikke se at dette er dokumentert. Det er heller ikke dokumentert at selskapet ikke har informert om muligheten for å tegne utvidet dekning. Fra forsikringsmegler N er det opplyst at han ga sikrede fullstendig informasjon om hvilke dekninger og alternativer som var tilgjengelige. Nemnda har ikke grunnlag for å overprøve denne opplysningen. Saken skiller seg i så fall fra FinKN-2012-646 der selger av forsikringen erkjente at han burde satt seg bedre inn i sikredes dekninger og gitt en bedre omtale av de dekningene han tilbød. Det foreligger etter dette ikke brudd på informasjonsplikten etter fal. § 2-1.

Sikrede har vist til forskrift om forsikringsformidling § 3-1 fjerde og femte ledd. Nemnda kan ikke se at denne er relevant for nærværende sak mot selskapet.

Uttalelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Birgitte Hagland (nestleder), Elisabeth Okkenhaug (selskapsrepresentant), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).