

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2017-815

19.12.2017

DNB Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Svik ved tegning? uriktige opplysninger om tidligere skader? Fal §§ 4-1 og 4-2

I forbindelse med et innbrudd i sikredes bolig den 31.7.17 gjennomgikk selskapet sikredes skadehistorikk via FOSS-registeret. Det ble avdekket 25 skader de siste tre årene. Selskapet avsto sikredes krav, samt sa opp kundeforholdet under henvisning til at sikrede ved tegning den 11.5.17 oppga at hun ikke hadde hatt noen skader de siste tre årene. Ifølge sikrede, kunne hun ikke huske hvilke spørsmål som ble stilt da hun tegnet forsikringen over telefonen. Sikrede anførte at hun hadde hatt mange småskader på mobiltelefoner og elektronikk, som hun ikke trodde var viktige, all den tid hun hadde betalt mye i egenandel på disse skadene. Videre hadde hun vært utsatt for flere bilskader som ikke var hennes feil. Hun anså derfor ikke disse skadene som relevante. I tillegg hadde sikrede enkelte språkutfordringer. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tyveri og spørsmålet om selskapet kan avslå dekning som følge av svik ved tegning, jf. fal. § 4-2, jf. § 4-1.

Sikrede meldte den 31.7.17 om innbrudd i boligen sin. Selskapet gjennomgikk sikredes skadehistorie via FOSS-registeret og avdekket 25 skader de siste tre årene. Den 4.8.17 orienterte selskapet sikrede om at skadeomfanget ikke var avklart, samt varslet om mulig avkortning som følge av uriktige opplysninger om skadehistorie på tegningstidspunktet.

Selskapet avsto sikredes krav i brev av 10.8.18, og sa opp kundeforholdet og alle forsikringsavtaler sikrede hadde med selskapet. Selskapet viste til at sikrede ved tegning den 11.5.17 oppga at hun ikke hadde hatt noen skader de siste tre årene.

Ifølge fremlagt dokumentasjon fra tegningssituasjonen kontaktet sikrede selskapets kundesenter per telefon den 11.5.17. Kunderådgiveren stilte muntlige spørsmål til sikrede for å beregne et forsikringstilbud.

I ett dokument fra tegningstidspunktet datert 11.5.17 er det angitt at sikrede på spørsmålet "Hvor mange skader de 3 siste årene" svarer "Ingen". Dokumentet angir ikke hva slags forsikring spørsmålet gjelder. Ifølge selskapet fikk ikke sikrede oversendt noen oppsummering av svarene hun avga den 11.5.17. Videre har selskapet forklart at sikrede ikke fikk spørsmål om skadehistorie knyttet til hver forsikringstype, men spørsmål med fokus på generell skadehistorie.

Sikrede har forklart at hun ikke husket hvilke konkrete spørsmål som ble stilt da hun tegnet forsikringen over telefonen. Videre har sikrede forklart at hun har hatt mange småskader på mobiltelefoner, som hun ikke kunne forstå at var viktige, all den tid hun selv har betalt mye for disse skadene i form av egenandel.

Selskapet har fremlagt følgende tegningsregler i en e-post:

Alle nye kunder, eller kunder vi ikke har hatt et forhold til på minst 3 år, vil bli forespurt risikoseleksjonsspørsmål før tilbud/avtale kan beregnes:

"Hvor mange skader de 3 siste år?"

Svaralternativer:

- Ingen
- 1-2 skader
- 3 eller flere skader

Hvis kunden svarer alternativ 3 vil Kvalitetsavdelingen, i samarbeid med rådgiveren, kreve en beskrivelse av nevnte skader:

- Skadetype
- Skadedato
- Erstatningssum
- Har kunden i ettertid gjort noe for å begrense mulighet for ytterligere skade?

Kvalitetsavdelingen vil deretter foreta en risikovurdering av kunden. Hvis tidligere skadehistorikk utgjør en særskilt risiko vil vi gi kunden et premiepåslag som står i rimelig forhold til den risiko som overtas. Hadde kunden besvart risikoseleksjons spørsmålene oppriktig i dette tilfelle skulle Kvalitetsavdelingen blitt gjort oppmerksom på kunden før avtaleinngåelse. Hvis kunden hadde oppgitt skadene som fremkommer av FOSS, der det fremkommer at kunden har hatt 25 skader siste 3 år, hadde vi vurdert nektelse av tilbud som følge av særlig risiko, jf. fal. § 3-10, eventuelt hadde kunden blitt tilbudt en premie som hadde vært vesentlig høyere enn tilbudet som ble gitt.

Sikrede krever dekning for skadene som følge av innbruddet. Hun avviser at det ble utvist svik ved tegning. Hun kan ikke huske hvilke spørsmål som ble stilt da hun tegnet forsikringen over telefonen. På tegningstidspunktet tenkte hun ikke over alle de små skadene hun hadde hatt på elektronikk tidligere. Bilskadene hun har vært utsatt for de siste tre årene var ikke hennes feil. Hun anså derfor ikke disse skadene som relevante. I tillegg kan språkutfordringer ha ført til at sikrede ikke forstod alt som ble sagt i telefonsamtalen den 11.5.17.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede svikaktig har brutt opplysningsplikten ved tegning, jf. fal. § 4-2. I FOSS-registeret er det registrert 25 skader de siste tre årene. På tegningstidspunktet ble sikrede spurt generelt om hvor mange skader hun hadde hatt siste de tre år. Svaret er registrert med "ingen", og det er derfor ikke tvilsomt at spørsmålet om skadehistorie er stilt. At sikrede i forbindelse med klagesaken opplyser at hun ikke husker at hun ble stilt spørsmålet, kan ikke tillegges særlig vekt. Under enhver omstendighet måtte sikrede forstå at det var av interesse for selskapet å få vite om et så stort antall skadehendelser, uavhengig av at mange av skadene gjaldt småskader. Selskapet har i tilstrekkelig grad dokumentert at det hadde nektet tegning, eventuelt tegnet forsikringen til en vesentlig høyere premie, dersom det fikk opplyst korrekt antall skader på tegningstidspunktet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet kan avslå erstatning pga. svik ved tegning, jfr. fal. § 4-2.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda punkt 4.1 bokstav d) hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under punkt 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål", jf. også FinKN 2017-408.

Tegningssituasjonen fremstår som uklar og nemnda mener kommunikasjonen mellom selskapet og sikrede i forbindelse med tegningen bør utdypes i en muntlig hovedforhandling. Det samme gjelder sikredes forståelse av norsk språk.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Birgitte Hagland (nestleder), Line Merete Lileng (nøytralt oppnevnt medlem), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).