

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-076

6.2.2018

SpareBank 1 Skadeforsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Endring av forsikringsavtale – hva som er avtalt – informasjon.

Sikrede hadde frem til hovedforfall 16.3.14 en standard bygningsforsikring på en enebolig som var brukt til utleie. Før hovedforfall tok sikrede kontakt med forsikringsrådgiver i en bank som representerte selskapet for å endre forsikringen. I forsikringsbeviset etter endringen er det angitt at forsikringen for eneboligen nå bare omfattet brann- og naturskadeforsikring.

Forsikringssummen var redusert fra kr 4.459.642 (fullverdi) til kr 800.000 (førsterisiko). Avtalen ble fornyet 16.3.15 med omtrent samme informasjon i forsikringsbeviset. Sikrede meldte 12.2.16 inn en vannskade forårsaket av rørbrudd. Selskapet avslo dekning ut fra at forsikringen bare omfattet brann-/naturskadeforsikring. Sikrede anførte bl.a. at selskapet hadde gjort en feil ved endringen da han hadde bedt om at bare forsikringssummen skulle reduseres på ellers like vilkår, og at selskapet også hadde brutt informasjonsplikten i denne forbindelse. Nemnda kom til at skaden ikke var dekningsmessig, samt at selskapet ikke hadde brutt informasjonsplikten.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for vannskade på bygning og spørsmål om selskapet har brutt informasjonsplikten.

Sikrede hadde i utgangspunktet en standard bygningsforsikring som omfattet vannskader ved rørbrudd. Ifølge den fremlagte informasjonen ringte sikrede selskapets representant i forbindelse med fornyelse av forsikringen i mars 2014. Dette medførte etter det opplyste at forsikringen ble endret til kun å omfatte brannskader (samt naturskader som automatisk dekkes ved brannforsikring).

Sikrede meldte 12.2.16 inn "en stor" vannskade. Selskapet skulle i utgangspunktet sende ut takstmann, men unnlot dette da de så at huset kun hadde brann-/naturskadeskadedekning. Det foreligger ikke nærmere opplysninger om hvor stor vannskaden er, eller om hendelsesforløpet før skaden, bortsett fra at det er omtalt som vannledningsbrudd.

Partene var i kontakt 16.2.16. Sikrede protesterte på avslaget, og det ble iverksatt undersøkelser fra selskapet om endringen av forsikringen.

I e-post 19.2.16 skriver en av forsikringsrådgiverne (E) i ... bank til selskapet:

Har sjekket med rådgiverne

Normal prosedyre er å informere kunden om hvordan branndekning og førsterisiko fungerer.

Det fremgår av e-poster 19.2.16 mellom selskapet og ... bank at det var bestilt lydfil fra samtalen om endringen. Det viste seg at det ikke fantes lydfil.

Det er fremlagt en e-post 22.2.16 fra autorisert forsikringsrådgiver (S) som visstnok hadde samtalen med sikrede om endringen i mars 2014. I mailen skriver S til selskapet:

Da jeg kom på jobb fredag formiddag hørte jeg om denne saken for første gang.

Etter å ha snakket med min kollega, forstod jeg det sånn at hun hadde sendt deg prosedyren vi følger ved endring av forsikringsdekning.

Dette er en gammel sak, og lydfil finnes ikke.

Jeg kan dessverre ikke hjelpe med noe mer.

Selskapet avsto erstatning under forsikringen i brev datert 10.3.16, ut fra at det ikke var dekning for vannskader.

Partene har lagt frem forsikringsavtaler for flere perioder. De er ikke helt identiske, men de relevante vilkårene er samsvarende.

1) Det første avtalen gjelder forsikringen før endringen i mars 2014 og dekker perioden fra 16.3.13 – 16.3.14. Ifølge forsikringsbeviset er N 19 forsikret som enebolig med 2-5 personer i bygningen. Det står "nei" på tilleggsbygninger.

Forsikringen omfatter "Standard bygningsforsikring, Fullverdi" med forsikringssum kr 4.459.642 og pris kr 6.901. Videre er det angitt navn på vilkår (vilkårsidentitet) og sidehenvisning i påfølgende vilkårssett. I tillegg er naturskadeforsikringen spesifisert til pris kr 312, slik at total pris per år var kr 7.213.

2) Neste avtaleperiode gjelder første periode etter endringen av mars 2014 og løper fra 16.3.14 - 16.3.15. I forsikringsbeviset angis under "opplysninger som er gitt" om N 19, at hustypen fortsatt er enebolig, men at det nå er én person som bebor bygningen.

Forsikringen er angitt til å omfatte "Brann bygningsforsikring, Førsterisiko" med forsikringssum kr 800.000 og pris kr 960. Videre er det angitt vilkårsidentitet og sidehenvisning i påfølgende vilkårssett. I tillegg er naturskadeforsikringen spesifisert til pris kr 56, slik at total pris per år var kr 1.016.

Det er også inntatt en tilleggsbygning, som har standard bygningsforsikring, førsterisiko, med forsikringssum kr 150.000, og hvor det er andre vilkårs- og sidehenvisninger enn for N 19. Prisen for denne er kr 47.

3) Siste avtaleperiode er fra 16.3.15 – 16.3.16, dvs. avtalen som gjaldt da skaden skjedde 12.2.16.

Opplysningene om N 19 er fortsatt enebolig og én person som bebor bygningen. Forsikringen er angitt til å omfatte "Brann bygningsforsikring, 1. risiko 17%" og med en liten oppjustering av forsikringssum og pris fra forrige periode. Videre er det angitt vilkårsidentitet. Det fremgår av forsikringsbeviset at vilkårene er mottatt tidligere og at bare endringene fremgår av denne avtalen.

Beskrivelsen for tilleggsbygning er som forrige periode, se ovenfor.

Forsikringsbeviset omtaler også et annet hus – B 27 – hvor det er standard bygningsforsikring, fullverdi, og også sopp og råtedekning, med henvisning til andre vilkår enn for N 19.

Forsikringssummen var kr 2.712.131. Prisen for denne forsikringen var kr 3.139 (men hadde også forhøyet egenandel på kr 14.000 mot standard kr 3.000).

Sikrede anfører at han har rett til erstatning for vannskaden, enten ut fra forsikringsavtalen og hva som ble avtalt, eller ut fra informasjonssvikt fra selskapet.

Ved endringen i mars 2014 var sikredes klare forutsetning og behov at bare forsikringssummen ble nedjustert. Dekningen skulle ellers være den samme. Selskapets representant (kunderådgiver i ... bank) var meget usikker, men sikrede gjorde det klart at dette måtte hun vite. Sikrede oppga rett

informasjon, hvilket styrkes av at det første som ble etterspurt etter avslaget, var utskrift av samtalen fra da avtalen ble endret. Selskapet har mangelfulle prosedyrer for dokumentasjon da det verken finnes opptak, notater eller annen dokumentasjon fra endringssamtalen som gjør at uenighet kan etterprøves. Selskapet er en profesjonell aktør og har et overordnet ansvar for å informere og veilede, noe de selv innrømmer. I beste fall har selskapet gitt villedende informasjon ved inngåelsen av avtalen. Sikrede kan ikke se at han har fått informasjon om at følgeskader ved vannskader ikke er dekket, og dette må anses som brudd på selskapets informasjonsplikt.

Det fremkommer ingen informasjon under vilkårsendringer som tilsier at sikrede ikke er dekket for følgeskader ved vannledningsbrudd.

I avtalen som gjaldt på skadetidspunktet 12.2.16 står det ingenting om at forsikringen ikke dekker vannskader. Det står at forsikringen omfatter bygning inklusive rørledninger, og det fremgår ingen steder i avtalen at dette er unntatt.

Forsikringssummen ble redusert fra kr 4,46 millioner til kr 800.000, slik at reduksjonen i forsikringsprisen ikke tilsier at dekningen hadde blitt mindre, som selskapet anfører.

Avtalene selskapet har sendt over, stemmer ikke fullt ut med originalen sikrede har mottatt, se bl.a. vilkårsbetegnelse. Dette viser at selskapet ikke har gode prosedyrer og manipulerer dokumenter.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikredes forsikring ikke omfatter vannskade. Det er ikke dokumentert at det ble avtalt noe annet.

Det har ikke vært mulig å oppdrive lydbåndopptak av samtalen, men sikrede fikk oversendt forsikringsbevis og vilkår i ettertid. Her fremkommer det at forsikringspremien er redusert fra kr 7.213 til kr 1.016. Dette er en betydelig reduksjon som viser en vesentlig redusert dekning. Videre fremkommer det i forsikringsbeviset at forsikringen omfatter "Brann bygningsforsikring", samt naturskadeforsikring, med henvisninger til vilkårene. Her fremgår det at bare brann/naturskade dekkes. Forsikringsavtalen ble fornyet i mars 2015 med samme informasjon i forsikringsbeviset.

Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at sikrede har en tung bevisbyrde mot seg dersom han hevder det er avtalt en annen dekning eller dekningsform enn det som fremgår av forsikringsbeviset, jf. eksempelvis FSN-1673 og 1708. Selskapet kan ikke se at bevisbyrden er oppfylt i denne saken.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har rett til dekning for vannskade etter vilkårene eller fordi selskapet har gjort en feil ved endringen av forsikringen.

Sikredes forsikring på skadetidspunktet omfatter ifølge forsikringsbeviset "Brann bygningsforsikring" og "Naturskadeforsikring". Forsikringsbeviset henviser til vilkår som inneholder brannforsikring, men ikke dekning for vannskade. Det er derfor klart at sikredes forsikring på skadetidspunktet ikke omfatter vannskade.

Sikrede anfører at endringen i mars 2014 kun tok sikte på å redusere forsikringssummen. Nemnda har ikke grunnlag for å ta standpunkt til hva som ble avtalt mellom partene i mars 2014, og må derfor legge til grunn den skriftlige dokumentasjonen i form av fremlagte forsikringsbevis og vilkår. Nemnda vil likevel peke på at premien ble redusert betydelig, og dette tilsier at også selve dekningen ble redusert, ikke bare forsikringssummen. Når man sammenholder forsikringsbeviset som gjaldt før mars 2014 med de senere forsikringsbevis fremgår det også klart at forsikringen fikk

et annet innhold etter fornyelsen i mars 2014. Fra mars 2014 omfatter forsikringen "Brann bygningsforsikring. Førsterisiko", mens omtalen tidligere var "Standard bygningsforsikring. Fullverdi"» og "Sopp og råteforsikring". Sikrede har en plikt til å sjekke forsikringsbeviset for å se om avtalen stemmer med hans dekningsbehov. Hvis han mente avtalen hadde fått et galt innhold skulle han ha reklamert overfor selskapet. Selskapet har ingen plikt til å varsle om endringer som sikrede selv har bedt om.

Ut fra dette mener nemnda sikrede ikke har dokumentert at avtalen fikk et annet innhold enn det han ba om.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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