

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-572

6.9.2018

Gjensidige Forsikring ASA

Motorvogn

Utforkjøring – dekningsomfang – selskapets etterfølgende adferd.

Sikredes bil var forsikret hos selskapet med en START-forsikring fra juni til september 2017, som innebar kasko- og ansvarsdekning. Forsikringen ble deretter endret til kun ansvarsdekning. I november ble bilen påført store skader ved en utforkjøring. Dette medførte også kostnader til leiebil og veihjelp. Saken reiste blant annet spørsmål om hvorvidt det var avtalt kaskodekning på skadetidspunktet og om selskapet kunne holdes ansvarlig for utgiftene som følge av etterfølgende adferd. Nemnda kom til at sikrede ikke var omfattet av en kaskodekning på skadetidspunktet, og at selskapets etterfølgende adferd, ikke ga sikrede rett til erstatning.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 160.000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skader på bil og spørsmål om selskapet er ansvarlig for utgifter til leiebil, veihjelp og oppbevaring av bilen.

Sikrede tegnet START-forsikring med blant annet kasko- og ansvarsdekning for sin bil hos Gjensidige Forsikring (selskapet) med gyldighet fra 28.6.17 til 29.9.17.

Mot slutten av forsikringsperioden kontaktet sikrede selskapet og sa at hun kun ville videreføre ansvarsdelen av forsikringen. Endringen ble gjennomført fra 29.9.17.

Gjensidige Bank hadde pant i bilen som sikkerhet for et lån. I midten av oktober kontaktet banken sikrede per telefon og informerte om at bilen måtte ha kaskodekning. Utover dette er det uklart nøyaktig hva som ble sagt i samtalen, herunder hvordan vedkommende identifiserte seg og hva som ble avtalt. Det er ikke fremlagt notater eller lignende.

Bilen ble 18.11.17 påført store skader ved en utforkjøring. Bilen ble ført av sikredes datter, og skaden rammet kun bilen.

Datteren kontaktet selskapet per telefon. Siden det var lørdag ble samtalen tatt imot av Falck Alarmsentral. Det er uklart om dette fremgikk tydelig. I ettertid har Falck i e-post til selskapet 17.4.18 redegjort for telefonsamtalen. Fra e-posten hitsettes:

Vi har notert dette i oppdraget ... : Får ikke opp forsikringen på gjensidige men hun mener hun har Kasko. Dekning med forbehold. Får kun opp at kunden har ansvar hos GF på skadedato, KG.

Jeg har hørt samtaleloggen, Det er datteren som ringer ...

I samtalen informerer kunden at vi ikke finner dekning for assistanse, og forteller at vi må ta forbehold at hun har dekning.

Innringer spør hva det vil si og da svarer vi "Hvis det ikke er dekning, så vil dere få faktura på hele assistansen". Innringer svarer "jaja, jeg vet jeg har full kasko og assistanse på denne bilen".

Assistanse ble igangsatt, og sikrede hentet ut leiebil dagen etter. Sikrede beholdt leiebilen i 17 dager, hvorav selskapet har dekket ti.

Selskapet har opplyst at det kontaktet sikrede per telefon 21.11.17 med beskjed om at det kun var ansvarsforsikring på bilen, men dette er ikke dokumentert.

Det er også opplyst at skadene etter taksten utgjorde et høyere beløp enn bilens verdi, som ble anslått til kr 130.000. Bilen ble stående hos bilverkstedet etter ulykken uten avklaring av reparasjonsspørsmålet.

Selskapet avsto dekning ved brev 28.2.18 under henvisning til at bilen kun var ansvarsforsikret.

Sikrede krever dekning for skaden og anfører at det ble avtalt kaskodekning ved telefonsamtalen i oktober, at hun fikk inntrykk av at det var forsikringsselskapet som ringte, og at selskapet skulle ordne med forsikringen. Sikrede har videre anført at selskapets adferd etter ulykken ga henne grunn til å tro at hun hadde kaskodekning, og at hun ikke ville ha pådratt seg utgifter til veihjelp og leiebil om selskapet ikke hadde opptrådt slik.

Selskapet avviser ansvar og anfører at det kun var avtalt ansvarsforsikring, og at en telefonsamtale mellom sikrede og panthaver uansett ikke endrer dette. Selskapet har videre anført at det ikke har blitt gitt uriktig informasjon som har medført ekstra kostnader for sikrede.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for kaskoskader på bil med påfølgende utgifter.

Det er ikke omstridt at forsikringen fra 29.9.17 ble endret til kun ansvarsdekning. Det er heller ikke omstridt at sikrede ble oppringt i midten av oktober av Gjensidige og fikk beskjed om at bilen måtte ha kaskoforsikring fordi Gjensidige Bank hadde pant i den. Sikrede anfører at det var uklart for henne om det var Gjensidige Bank eller Forsikring som tok kontakt, og at hun under telefonsamtalen ga beskjed om at det skulle opprettes full kasko. Denne oppringningen var imidlertid knyttet til panteavtalen, og siden Gjensidige Forsikring hadde godtatt å ta ut kaskodekningen, mener nemnda sikrede måtte ha skjönt at det var Gjensidige Bank som kom med denne beskjeden. Det er uklart for nemnda hva som ble sagt mellom partene i telefonsamtalen, og når det ikke er oversendt noe forsikringsbevis må nemnda legge til grunn at ny kaskodekning ikke ble avtalt. Dette burde for øvrig sikrede også ha reagert på om hun mente hun hadde avtalt ny dekning. Sikrede har derfor i utgangspunktet ikke noe krav på forsikring for kaskoskaden.

Sikrede anfører at selskapet likevel er ansvarlig pga. etterfølgende håndtering av saken. Datteren kontaktet selskapet per telefon. Etter det opplyste ble samtalen tatt imot av Falck Alarmsentral. Det er uklart om dette fremgikk tydelig, og datteren har forklart at hun trodde hun snakket med Gjensidige. Falck har redegjort for telefonsamtalen i e-post til selskapet 17.4.18:

Vi har notert dette i oppdraget ... : Får ikke opp forsikringen på gjensidige men hun mener hun har Kasko. Dekning med forbehold. Får kun opp at kunden har ansvar hos GF på skadedato, KG.

Jeg har hørt samtaleloggen, Det er datteren som ringer ...

I samtalen informerer kunden at vi ikke finner dekning for assistanse, og forteller at vi må ta forbehold at hun har dekning.

Innringer spør hva det vil si og da svarer vi "Hvis det ikke er dekning, så vil dere få faktura på hele assistansen". Innringer svarer "jaja, jeg vet jeg har full kasko og assistanse på denne bilen".

Nemnda forstår dette slik at Falck informerte datteren om at de ikke fant noen dekning for assistanse, og at de tok forbehold om at hun måtte betale regningen selv om hun ikke hadde kaskoforsikring. I så fall har datteren misforstått situasjonen. Det kan ikke være Gjensidiges ansvar.

Det kan heller ikke binde selskapet at det har dekket leiebil i ti dager. En slik kulanse utbetaling betyr ikke at selskapet aksepterer ansvar for skaden, men betyr bare at det finner det rimelig å bidra med noe.

Etter dette er selskapet ikke ansvarlig for kaskoskaden og ytterligere utgifter.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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