

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-590

6.9.2018

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Tap av leieinntekt – forsikringens dekningsomfang – fal. § 2-1.

Sikrede hadde innbo og boligforsikring hos Gjensidige, med dekning for manglende husleieinnbetaling forutsatt at "utleie" fremgikk av forsikringsbeviset. I desember skulle sikrede flytte til kjæresten og leie ut sin egne leilighet. I november tok hun kontakt med selskapet, og det ble registrert i selskapets systemer: *"Annullert innbo fra 13.11.17 etter ønske fra kunden"*. Da leietaker ikke betalte husleien, tok sikrede kontakt med selskapet og krevde dekning for tappt husleieinntekt. Selskapet avslo kravet under henvisning til at det ikke fremgikk av forsikringsbeviset at sikredes bolig ble utleid. Sikrede mente hun hadde opplyst om at boligen skulle leies ut til selskapet i telefonsamtalen i november 2017, og videre spurt om alt med forsikringen var i orden i den forbindelse. Sikrede mente at selskapets representant hadde svart at alt var ok. Sikrede mente selskapet skulle ha informert om kravet i vilkårene om at utleie måtte fremgå av forsikringsbeviset. Selskapet kunne ikke se at sikrede hadde dokumentert sitt krav og opprettholdt sitt avslag. Nemnda kom til at utgiftene ikke var dekningsmessige, og at selskapet ikke hadde brutt informasjonsplikten.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 60 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for tap av leieinntekt.

I november 2017 tok sikrede kontakt med Gjensidige for å si opp innboforsikringen sin. Årsaken til oppsigelsen var at sikrede skulle flytte sammen med kjæresten sin og leie ut sin leilighet.

Følgende er notert i selskapets systemer etter samtale den 10.11.17:

Annullert innbo fra 13.11.17 etter ønske.

Den 20.3.18 meldte sikrede krav om dekning for tappt leieinntekt til selskapet. Partene ble enige om at sikrede skulle sende inn dokumentasjon i saken, og at spørsmålet om dekning for tapet skulle undersøkes nærmere. Følgende er notert i selskapets systemer:

Den 20.03.18 er sikrede i kontakt med Gjensidige på nytt. Rådgiver loggfører etter samtalen:

Kunden ringte inn og spurte om vi hadde en utleieforsikring?

Jeg forklarer henne at vi har ikke en egen forsikring men vi har det dekket i boligforsikringen forutsatt at kunden har informert oss om at det er utleie og vi har lagt inn den dekningen under bolig forsikring for kunden. Kunden sier at hun ringte inn i november og spurte om hun måtte gjøre noe når hun skulle leie ut i desember og fikk beskjed om at hun ikke trengte å gjøre noe. Kan ikke se at det ligger noe på kunde-kortet om at kunden har utleie på boligen?

Spør kunden om det er utleie nå, og kunden bekrefter dette. Men når jeg sier at da endrer jeg slik at det blir riktig her (til utleie) så sier kunden at hun ikke ønsker at jeg legger det inn da hun vil ha en pris først og vil snakke med skade da hun har en sak med utleie nå.

Den 5.4.18 sendte sikrede inn husleiekontrakt og en forklaring på situasjonen. Selskapet avslo kravet.

Sikrede klaget til selskapet og mente det skulle ha informert bedre om kravene for å ha dekning i forbindelse med telefonsamtalen i november 2017, og at sikrede hadde gjort det klart i samtalen med selskapet i november at sikrede skulle leie ut leiligheten.

Den 19.4.18 ble utkastelse gjennomført via namsmyndighetene. Sikrede sendte etter dette et krav til selskapet om dekning for utestående husleie for februar, mars og april. Husleie ble heller ikke betalt for mai fordi leietaker unnlot å fjerne eget innbo og derfor ikke gjorde leiligheten tilgjengelig for videre utleie.

Selskapet har opprettholdt sitt standpunkt.

Selskapet har fremlagt en uttalelse fra konsulenten som var i kontakt med kunden i forbindelse med annulleringen av innboforsikringen:

Jeg kan kun støtte meg på logg da jeg ikke klarer huske samtalen som fant sted så langt tilbake i tid. Slik jeg ser det har dette vært en enkel telefon om annullasjon av innbo (som er logget), og dersom det i løpet av samtalen kom frem at det var utleie på huset så ville jeg selvsagt ikke informert at alt var ok med forsikring da det manglet utleie i avtalen.

Sikrede krever dekning for tap av husleie og anfører at selskapet er ansvarlig for brudd på informasjonsplikten i fal. § 2-1. Selskapets kunderådgiver svarte feil da sikrede under samtalen i november 2017 oppgav at hun skulle leie ut boligen, og det ble besvart at alt var i orden med hennes forsikringer i forhold til dette. Konsulenten burde isteden ha svart at det måtte fremgå av forsikringsbeviset at sikrede skulle leie ut boligen, for at forsikringen skulle gjelde, slik at sikrede kunne fått dette i orden.

Selskapet avviser ansvar, og at det har brutt informasjonsplikten i fal. § 2-1. Selskapet har etter telefonsamtalen kun registrert at innboforsikringen skulle sies opp. Telefonsamtalen er ikke tatt opp på bånd slik at det er mulig å avklare hva som ble sagt i samtalen. Kundekonsulenten er i ettertid blitt spurt om samtalen, men kan ikke huske noe mer enn det som fremgår av telefonloggen.

Selskapet mener derfor det ikke er sannsynliggjort at konsulenten skal ha svart uriktig på sikredes spørsmål, eller tatt opp tema med utleie i det hele tatt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på dekning for tapt husleie for månedene februar–mai 2018.

Etter fal. § 2-1 har selskapet plikt til å informere sikrede bl.a. om tilleggsdekninger som det markedsfører. Nemnda forstår saken slik at innboforsikringen ble annullert da sikrede flyttet fra leiligheten. Sikrede anfører at selskapet på dette tidspunktet skulle informert om at hun skulle fortsette med innboforsikringen med tillegg for dekning for utleietap. Dette avvises av kundekonsulenten, som anfører at dette var en enkel annullasjonssak, slik dette er loggført. Det er ingen dokumentasjon av samtalen utover loggføringen. Nemnda kan derfor ikke se at det er dokumentert at sikrede tok opp spørsmålet om utleie. Om hun hadde gjort det, har det også formodningen for seg at konsulenten ville informert om dekningsmuligheten ut fra en interesse om å selge mest mulig. Selskapet har derfor ikke brutt informasjonsplikten.

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).