

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-911

11.12.2018

Storebrand Forsikring AS

BA - Bygning - innbo (kombinert)

Vannskade – tilstrekkelig opplyst om super-dekning? – fal. § 2-1.

Sikrede henvendte seg til selskapet på telefon og flyttet sine forsikringer over til selskapet i 2015. Hun aksepterte samtidig å være e-kunde. Etter tegning var det registrert at sikrede hadde tegnet fire forsikringer; Innbo Super, Hus Standard, Reise Standard og Kasko Super. Det var på tegningstidspunktet mulig å tegne Hus Super. I 2017 fikk sikrede en vannlekkasje fra utett bad. Dersom sikrede hadde hatt Hus Super, ville følgeskaden ifølge selskapet vært dekket. Sikrede mente hun ikke ble opplyst om muligheten for å tegne Hus Super i forbindelse med tegning, og viste til at hun ville gjort det dersom hun hadde vært klar over muligheten. Selskapet mente det var en presumsjon for at selger ville tilby den beste dekninger ved tegning i dette tilfellet, og at sikrede uansett hadde blitt informert om de forsikringene selskapet tilbød via "min side", og at hun burde ha kommet til selskapet dersom hun mente hun hadde fått feil dekning. Sikrede hadde ikke Hus Super på skadetidspunktet, og hadde derfor ikke dekning for den oppståtte skaden. Nemnda kom til at skaden ikke var dekningsmessig, og at selskapet ikke hadde brutt informasjonsplikten ved tegning.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for følgeskade etter lekkasje på baderom og spørsmålet om selskapet brøt informasjonsplikten ved tegning, jf. fal. § 2-1.

Sikrede kontaktet Storebrand Forsikring 22.5.15 via telefon for å flytte over sine forsikringer fra Gjensidige og tegnet Standard Husforsikring, Super Innboforsikring, Super Bilforsikring og Standard reiseforsikring. Reiseforsikringen kunne bare tegnes som standard på tegningstidspunktet i 2015, men ble senere oppgradert til Super. Husforsikringen kunne imidlertid blitt tegnet som Super på tegningstidspunktet. Super forsikringen har følgende dekning for vannskade som følge av utett våtrom:

B.1.5 skade ved vannsøl og ved utett våtrom

Unntakene i punkt A.1.6. j og k, vedrørende skade forårsaket av vann eller annen væske og skade som skyldes utett våtrom, gjelder ikke.

Unntatt:

Skade på selve våtrommet. Med våtrom menes bygningskomponenter som befinner seg innenfor våtrommets bjelkelag og stenderverk

Forsikringen trådte i kraft fra 22.6.15. Sikrede ble registrert som elektronisk kunde, og mottok derfor oppdateringer vedrørende sin forsikringsavtale via "min side". Sikrede skal ha mottatt en e-post med link til "min side" fra selskapet når det ble gjort endringer og ved hovedforfall.

Ved første hovedforfall ble det blant annet informert om følgende fra selskapet på "min side":

Hus-, hytte-, og innboforsikring - Super

Vår beste dekning på hus-, hytte- og innboforsikring er Super.

På hus/ hytte dekker denne blant annet bygningsskader ved sopp, råte, insekter, dyr og følgeskader ved vann som trenger inn gjennom vegger og tak. Ved Super på hytte er det en høyere egenandel, kr 16.000, hvis skade er forårsaket av sopp, råte, insekter, dyr eller ved vanninntrenging gjennom vegger og tak. Det er enkelte begrensninger på hvilke hus og hytter du kan tegne Super på. Ta kontakt og vi forteller om du kan tegne Super. Vi anbefaler super på innboforsikringen! Det koster ikke mye ekstra, og du vil da ha en dekning som omfatter mye mer enn en standard innboforsikring. Eksempelvis er maks forsikringssum på enkelte produkter/dekninger høyere (f.eks. på sykkel), det dekkes flere tilfeller av tyveri, skader ved flytting (flytteforsikring), eller gjenstander som faller i gulvet, for eksempel TV.

Denne informasjonen skal ha blitt gjort tilgjengelig for sikrede på "min side" hvert år siden tegning, under fanen "Forsikring" – "Viktig informasjon" – "Storebrands forsikringer og dekninger".

Sikrede hadde vannskade 7.8.17. Følgende hitsettes fra befaringsrapporten:

Det ble åpnet tak i kjeller bod og vegg på soverom får og finne skadeårsaken. Kunden og Storebrand er info om dette og kunden godtok at hun måtte reparere vegg soverom og tak bod om det ikke ble en skade som dere dekket. Testet sluk og det ble ikke funnet noe feil. Satt deretter dusj på i dusj hjørnet og dusjet på gulvfliser og vegg fliser, Det startete da og dryppe med en gang i kjeller. Kunden var tilstede og er enig at dette kommer av utett våt rom. Tok også opp video av når jeg dusjet rett på gulv og vegg i dusj hjørnet.

Selskapet avviste kravet den 21.8.18 med henvisning til unntak for skade ved utett våtrom som gjaldt for Standard Husforsikring. Det ble samtidig opplyst at sikrede ville hatt dekning for følgeskader dersom sikrede hadde hatt en Super Husforsikring.

Sikrede krever dekning for vannskaden og anfører at hun ikke ble informert om at hun ikke hadde den beste dekningen for huset, samt at det var mulig å tegne en bedre dekning som ville dekke denne type skader i forbindelse med tegning. Sikrede har bil med toppdekningen Super Pluss som ble tegnet gjennom leasingselskapet uten at hun ble nærmere informert om dekningen på tegningstidspunktet. Sikrede kontrollerte kun at det var registrert korrekt kilometerstand på bilen, og ikke lagt merke til hvilken dekning hun hadde. Sikrede opplyste dessuten at hun var i kontakt med selskapet pr telefon etter at klage var sendt sekretariatet for Finanklagenemnda, og spurt om hun fikk tilbudt/informasjon om Super-dekning i forbindelse med tegning. Svaret hun da fikk var nei.

Selskapet avviser ansvar og bestrider at det har brutt informasjonsplikten ved tegning. Det finnes ikke noe opptak av samtalen i forbindelse med tegning i 2015. Sikrede er i selskapets systemer registrert med Super-dekning på innbo og på bil, men ikke på hus. Reiseforsikringen kunne ikke tegnes som Super-dekning på tegningstidspunktet. Selskapet mener det er lite sannsynlig at sikrede ikke ble informert om og tilbudt Superdekning også for Hus. Selskapet forklarer at systemet var bygget opp slik at selgeren må hake ut alternativet "Super", ettersom dette ligger inne som et standard valg. Selger får dessuten bonus for å selge den beste dekning. Uansett mente selskapet at det både i forbindelse med tegning, og ved fornyelser siden 2015 har gitt tilstrekkelig informasjon om dekninger selskapet tilbyr. Sikrede var e-kunde, og all informasjon ligger på "min side". I forbindelse med tegning og ved fornyelse får kunden en e-post med link til "min side". Under fanen "Forsikring" og "Viktig informasjon" ligger til enhver tid informasjon om hvilke dekninger selskapet tilbyr, slik at kunden har denne informasjonen tilgjengelig til enhver tid.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for brudd på informasjonsplikten.

Ifølge fal. § 2-1 skal selskapet i forbindelse med tegningen av en forsikring 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.

Situasjonen rundt tegning er ikke belyst, og nemnda kan ikke se at det er dokumentert om sikrede fikk eller ikke fikk informasjon om tilleggsdekningen. Ved første hovedforfall ble det imidlertid gitt følgende informasjon fra selskapet på "min side":

Hus-, hytte-, og innboforsikring - Super

Vår beste dekning på hus-, hytte- og innboforsikring er Super.

På hus/ hytte dekker denne blant annet bygningsskader ved sopp, råte, insekter, dyr og følgeskader ved vann som trenger inn gjennom vegger og tak. Ved Super på hytte er det en høyere egenandel, kr 16.000, hvis skade er forårsaket av sopp, råte, insekter, dyr eller ved vanninntrenging gjennom vegger og tak. Det er enkelte begrensninger på hvilke hus og hytter du kan tegne Super på. Ta kontakt og vi forteller om du kan tegne Super. Vi anbefaler super på innboforsikringen! Det koster ikke mye ekstra, og du vil da ha en dekning som omfatter mye mer enn en standard innboforsikring. Eksempelvis er maks forsikringssum på enkelte produkter/dekninger høyere (f.eks. på sykkel), det dekkes flere tilfeller av tyveri, skader ved flytting (flytteforsikring), eller gjenstander som faller i gulvet, for eksempel TV.

Nemnda mener denne informasjonen må være tilstrekkelig til å tilfredsstille kravet om informasjon om tilleggsdekninger. Sikrede må bære risikoen dersom hun ikke leste det som lå under "Viktig informasjon" på "min side", selv om ikke denne informasjonen lå sammen med den øvrige informasjonen for forsikringsavtalene.

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), Peter Bjurvill (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).