

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-973

20.12.2018

SpareBank 1 Skadeforsikring AS

AA - Motorvogn

Innbrudd – sumbegrensning – fal. § 2-1.

Sikrede tegnet en toppkaskoforsikring på bilen sin. Selskapet bekreftet på telefon at det var dekning for gjenstander som var oppbevart i bilen. Sikrede fikk innbrudd i bilen på reise til Romania. Han fremmet et krav i den forbindelse på kr 100 000. Selskapet dekket tapet opp til forsikringssummen på kr 20 000. Sikrede mente han ikke hadde fått noe informasjon om forsikringssummen, og at representanten i telefonsamtale hadde opplyst at alt han hadde i bilen var dekket uten å oppgi noen sumbegrensning. Sikrede mente selskapet måtte dekke hans fulle tap når det ikke hadde opplyst om dette i samtalen med han. Selskapet avslo dette kravet. Det mente sikrede måtte forstå representantens uttalelse på telefon som et svar på hvilke risikoer forsikringen dekket, ikke hvilken forsikringssum som gjaldt. Det kunne heller ikke se at selskapet hadde noen annen særskilt opplysningsplikt om forsikringssummer. Nemnda kom til selskapet kunne legge sumbegrensningen til grunn for erstatningsoppgjøret og at selskapet ikke hadde brutt informasjonsplikten ved tegning.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 100 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for innbrudd i motorvogn på reise.

Sikrede tok kontakt med selskapet for et tilbud om forsikring på sin motorvogn. Selskapet sendte ham et tilbud, men det ble ikke besvart av sikrede. Sikrede synes prisen var for høy og han forsto ikke vilkårene.

Sikrede dro isteden ned til selskapets lokale kontor og snakket med en representant der om dekningen. Partene inngikk etter møtet en avtale om toppkasko. Sikrede ringte selskapets representant tilbake i ettertid, for å få bekreftet dekningen og innholdet i den samtalen de to hadde hatt. Samtalen foregikk på engelsk, og sikrede tok samtalen opp på lydbånd. Lydbåndet er fremlagt.

Sikrede ber representanten gjenta det som ble sagt mellom dem på det tidligere møte. Representanten opplyser at hun husker samtalen, at bilen har dekning for ulike risikoer. Hun presiserer at det ikke er dekning for motorskader på grunn av bilens alder. Sikrede spør om forsikringen han hadde tegnet dekket løsøre i varebilen, og om "everything is covered". Representanten svarte "yes, all is covered". Hun opplyste imidlertid om at det gjaldt begrensninger dersom sikrede ikke låste døren, lot PCen ligge i synlig i bilen og så videre.

Sikrede kjørte til Romania på ferie for å besøke sine foreldre. Han hadde med materialer, verktøy, vinduer, dører, to TV-er og to vaskemaskiner i bilen.

Bilen sto parkert over natten. Da sikrede kom til bilen dagen etter oppdaget han at det hadde vært innbrudd, og at bilen var tømt.

Sikrede meldte krav til selskapet, som på sin side erkjente ansvar for skaden. Sikredes krav var på ca. kr 100 000. Den avtalte forsikringssummen for reisegods var imidlertid på kr 20 000, og selskapet dekket derfor kun dette beløpet.

Sikrede klaget på selskapets avgjørelse. Han mente at selskapets representant hadde sagt at alt som lå inne i bilen var dekket, og at han måtte ha krav på full erstatning for tapet. Selskapet opprettholdt sitt standpunkt, og sikrede klaget saken inn til Finansklagenemnda.

Sikrede krever full erstatning for tapte gjenstander etter innbruddet. Selskapet kan ikke begrense dette til forsikringssummen på kr 20 000, når selskapets representant opplyste han om at alt som lå inne i bilen var dekket i forbindelse med tegning. Det ble ikke opplyst at det gjaldt noen beløpsbegrensning. At ikke dette var presisert måtte være selskapets risiko.

Selskapet avviser ansvar og anfører at det ikke kan se at selskapets representant, basert på lydopptaket/videoen av telefonsamtalen, har forpliktet selskapet til å dekke noe utover de kr 20 000. Det vises til at en må forstå at representanten viser til dekningsfeltet, altså det at løsøre i bil er dekket, når hun bekrefter at "all is covered".

Sekretariatets avgjørelse:

Nemndas sekretariat avgjorde saken 5.11.2018 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Forsikrede fikk ikke medhold.

Sekretariatet la til grunn at utgangspunktet for vurderingen var vilkårene. Forsikringssummen var her begrenset til kr 20 000 for løsøre i bil. Spørsmålet var så om det forelå grunnlag for å kreve en større utbetaling enn dette.

Sikrede fikk i telefonsamtalen etter tegning oppramset en del av dekningsfeltet, samtidig som han på spørsmål om dekning av løsøre i bilen fikk som svar at "all is covered". Sekretariatet mente samtalen måtte forstås slik at det i utgangspunktet var dekningsfeltet det ble referert til i samtalen, og ikke at sikrede måtte forstå at det uansett ikke gjaldt en ubegrenset sum for utbetaling. Sekretariatet mente videre at saken hadde likhetstrekk med uttalelse FinKN-2012-001. I den saken hadde nemndas flertall uttalt følgende om hvordan sikrede måtte forstå en konkret uttalelse fra selskapet om at han skulle få "samme dekning" som i tidligere selskap:

En slik uttalelse vil normalt i første rekke relatere seg til det materielle dekningsomfanget fordi forsikringssum normalt avtales individuelt.

Sekretariatet mente på bakgrunn av dette at sikrede, etter samtalen med representanten fra selskapet, ikke kunne legge til grunn at det ikke gjaldt noen forsikringssum for gjenstander oppbevart i bil.

Sekretariatet vurderte også spørsmålet om selskapet hadde brutt informasjonsplikten etter fal. § 2-1.

Spørsmålet om selskapet hadde en spesiell opplysningsplikt ovenfor sikrede når han spurte om toppkaskoforsikringen dekket alt, også løsøre i bilen, reguleres av fal. § 2-1. Det samme gjaldt spørsmålet om en begrensning i forsikringssum eventuelt var en "vesentlig begrensning" i deknningen som selskapet uansett skulle ha opplyst spesielt om.

Sekretariatet viste til at Finansklagenemnda Skade flere ganger hadde vurdert spørsmålet om selskapet skulle opplyst spesielt om forsikringssummen. Følgende to uttalelser ble sitert:

FinKN-2018-556

Sikrede anfører at selskapet har brutt sin informasjonsplikt etter fal. § 2-1. Selskapet har etter denne bestemmelsen plikt til å informere om vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til det sikrede med rimelighet kan forvente. I utgangspunktet kan ikke en beløpsbegrensning for dekning av gjenstander i bod regnes som en vesentlig begrensning i dekningen.

FinKN-2017-758

Etter 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. Nemnda kan ikke se at en begrenset dekning for enkelte gjenstander som er spesielt tyveriutsatt utgjør en vesentlig begrensning i en reiseforsikring, og det er heller ikke fremlagt informasjon som tilsier at sikrede hadde grunnlag for en forventning om slik dekning.

Sekretariatet tolket uttalelsene slik at selskapet i utgangspunktet ikke hadde en spesiell opplysningsplikt om forsikringssummer. Dette ville fremgå av de forsikringspapirene en mottok etter tegning, og som bekrefter det en hadde avtalt.

Dersom sikrede eventuelt hadde opplyst nærmere om omfanget av det han skulle frakte, og spurt spesielt om dette, ville resultatet kunne blitt et annet. Sekretariatet kunne ikke se at det var forhold på sikredes side som tilsa at selskapet hadde brutt sin opplysningsplikt i dette tilfellet.

Sekretariatet gav selskapet medhold i saken.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på erstatning for sitt fulle tap, på bakgrunn av telefonsamtale etter tegning, eventuelt på grunn av brudd på opplysningsplikten jf. fal. § 2-1.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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