

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN-2019-369

10.5.2019

INSR Insurance Group ASA

Sykeforsikringer/barnekasko

Uføredeknning i 6 måneder – informasjon om meldefristen – fal. §§ 11-2 og 18-5.

Forsikrede krevde utbetaling under en "trippelgaranti"- forsikring via strømleverandør i forbindelse med en hendelse 5.7.17. Krav ble meldt 21.11.18. Forsikrede anførte at hun ikke hadde mottatt vilkår/forsikringsbevis, og at selskapet derfor ikke kunne avslå kravet som følge av at meldefristen var oversittet. Selv om selskapet ikke kunne fremlegge kopi av forsikringsbeviset som ble utsendt ved tegningen, konkluderte nemnda med at forsikrede i alle fall i september 2017 hadde mottatt beviset hvor meldefristen var inntatt og selskapet kunne derfor påberope oversittelse av denne. Selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

I følge selskapet har forsikrede (f. 1963) siden november 2014 vært registrert som "Trippelgaranti"-kunde hos strømleverandør F. Hun har betalt for garantien hver måned og det fremkom av samtlige fakturaer at hun har betalt en ekstra kostnad for "Trippelgarantien".

Strømleverandøren opplevde dataproblemer årsskiftet 2016/2017 og har ikke ytterligere informasjon vedrørende kundeforholdet fra før januar 2017. Selskapet kan ikke fremlegge forsikringsbeviset fra avtaleinngåelsen i 2014.

Den 11.9.17 var forsikrede på en butikk og kjøpte et produkt som hun fikk rabatt på som følge av at hun var "Trippelgaranti"-kunde hos F. I følge F./selskapet fikk forsikrede i den forbindelse med seg et nytt forsikringsbevis og forsikringsvilkår. Meldefristen er inntatt i dette forsikringsbeviset. Det er fremlagt en signert abonnementsavtale datert 11.9.17 hvor forsikrede er oppført som kunde. Forsikrede erkjenner at det er hun som har signert, men har anført at hun husker lite fra signeringen, da hun *gikk på sterke smertestillende*. Dokumentet viser også at avtalen inkluderte "Trippelgaranti". Det vises i avtalen til vedlagte vilkår og dokumenter.

Forsikrede var i en MC-ulykke 5.7.17 og lå på sykehuset i 1 uke. Hun var deretter sykmeldt i 1 år før hun gikk over på arbeidsavklaringspenger.

I november 2018 tok forsikrede kontakt med F. for å diskutere strømpriser og forbruk. I den forbindelse ble det foreslått at hun gikk inn på "Min side" på Fs hjemmeside for å se forbruket. Ved besøket på "Min side" har forsikrede opplyst at hun oppdaget at hun betalte på noe som heter "Trippelgaranti".

Etter dette ble det innsendt skademelding til selskapet 21.11.18. Selskapet avslø kravet 4.12.18 med henvisning til at skaden var meldt for sent. Klage ble innsendt FinKN 7.12.18.

Meldefristen er inntatt i vilkårenes pkt. 10 og i forsikringsbevis datert 1.7.17:

(...) varsles uten ugrunnet opphold. Retten til erstatning under arbeidsledighetsforsikringen og egenandelsforsikringen bortfaller dersom kravet ikke er meldt innen ett - 1 - år etter at Forsikrede har fått kunnskap om de forhold som begrunner kravet.

Dekningsomfang fremgår av vilkårenes pkt. 4.1.2:

4.1.2 Ytelse ved Arbeidsuførhet

For strømavtaler med kvartalsvis a-konto fakturering utbetales ytelser tilsvarende Forsikredes a-konto faktura i sykemeldingsperioden. For strømavtaler med avregnet forbruk utbetales beløp tilsvarende Forsikredes faktiske strømforbruk (inkl. nettleie) i sykemeldingsperioden. Utbetalingen fra Forsikringsselskapet ved Arbeidsuførhet er begrenset oppad til Forsikredes faktiske strømforbruk eller a-konto faktura i inntil 6 måneder per skadetilfelle. Erstatningen er begrenset til kr 5 000 pr måned.

Forsikrede har i det vesentlige anført at hun ikke har fått tilstrekkelig informasjon fra F. om at hun var dekket som "Trippelgaranti"-kunde. Forsikrede anfører at hun må ha krav på å få dekket utgiftene for 6 måneders strømforbruk så lenge hun faktisk har vært arbeidsufør i over ett år. Forsikrede anfører ellers at det først var i november 2018 at hun ble kjent med forsikringsdekningen og hun bestrider å ha fått vilkår og forsikringsbevis i september 2017. For øvrig anføres det at forsikrede har hatt avtalegiro på fakturaene og hun har derfor ikke sett at "Trippelgaranti" sto oppført på hver faktura.

Selskapet har i det vesentlige anført at forsikrede fikk utstedt forsikringsbevis og forsikringsvilkår sist gang 11.9.17. Av dokumentene fremkommer at forsikrede betaler for og er forsikret gjennom "Trippelgaranti"-ordningen til F. Det fremgår også av både beviset og vilkårene hvilke krav som stilles for at forsikrede har krav på dekning av 6 måneders strømforbruk, og at kravet må meldes innen ett år etter at forsikrede fikk kunnskap om de forhold som begrunner kravet. Dette følger også av fal. § 18-5 første ledd. Selskapet anfører videre at forsikrede allerede etter MC-ulykken 5.7.17 hadde kunnskap som gjorde at hun skulle ha meldt krav. Kravet meldes først 21.11.18, dvs. mer enn ett år etter at forsikrede fikk denne kunnskapen. Kostnaden for "Trippelgarantien" har ellers fremgått på hver månedlige faktura forsikrede har mottatt siden hun ble kunde i november 2014. Selskapet anfører på denne bakgrunn at oversittelse av meldefristen medfører at forsikrede har mistet rett til erstatning etter avtalen.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken reiser spørsmål om selskapet kan begrunne avslag på fremsatt krav med den begrunnelse at meldefristen er oversittet.

Fal. § 18-5 første ledd fastsetter at den som har rett til erstatning i ulykkes- eller sykeforsikring, "mister retten dersom kravet ikke er meldt selskapet innen ett år etter at den berettigede fikk kunnskap om de forhold som begrunner kravet".

Forsikrede har anført at hun ikke var kjent med forsikringen, og således var hun heller ikke kjent med meldefristen i fal. § 18-5 første ledd. Selskapets informasjonsplikt vedrørende meldefristen er regulert i fal. § 11-2. Etter fal. § 11-2 første ledd er selskapet pålagt å gi forsikringstakeren et skriftlig forsikringsbevis så snart avtalen er inngått. Forsikringsbeviset skal fastslå at avtale er inngått og henvise til vilkårene. Etter fal. § 11-2 annet ledd skal selskapet fremheve enkelte punkter i forsikringsbeviset, herunder "frist for å gi melding om forsikringstilfellet, jf. § 18-5 første ledd", jf. bokstav c.

Selskapet har inntatt informasjon om meldefristen i forsikringsbeviset, der følgende fremgår:

Frist for å melde skade: Ved skade skal (F...) Skadeservice varsles uten ugrunnet opphold. Retten til erstatning under arbeidsledighetsforsikringen og egenandelsforsikringen bortfaller dersom kravet ikke er meldt innen ett – 1 – år etter at Forsikrede har fått kunnskap om de forhold som begrunner kravet.

Det er for øvrig også opplyst om meldefristen i vilkårenes pkt. 10 Endelig frist for å gi melding om skade:

Dersom Forsikrede ikke har meldt kravet til Forsikringsselskapet innen 1 år etter at Forsikrede fikk kunnskap om de forhold som begrunner kravet, mister Forsikrede retten til erstatning under denne forsikringsavtalen.

Selskapet har ikke kunnet fremlegge forsikringsbeviset som ble sendt forsikrede ved tegning, men har fremlagt forsikringsbeviset forsikrede mottok 11.9.17. Nemnda legger etter dette til grunn at forsikrede, i hvert fall 11.9.17, mottok informasjon om meldefristen. Det bemerkes også at det har fremgått av de månedlige fakturaene at forsikrede har betalt ekstra for "Trippelgarantien", og at forsikrede 11.9.17 benyttet seg av et pristilbud til "Trippelgaranti"-kunder. Det forhold at forsikrede benyttet seg av en av produktets fordeler taler slik nemnda ser det med styrke for at hun var klar over garantien. Nemnda finner at selskapet har overholdt sin informasjonsplikt vedrørende meldefristen.

Meldefristen starter å løpe da forsikrede fikk kunnskap om kravet. Etter vilkårene fikk forsikrede et krav mot selskapet da hun ble sykmeldt og hadde vært det i 30 dager sammenhengende, jf. vilkårenes pkt. 4.1.1 jf. pkt. 4.1.2. Forsikrede var utsatt for en MC-ulykke 5.7.17. Hun havnet da på sykehuset og har ikke vært i arbeid siden. Forsikrede hadde således kunnskap om forsikringstilfellet 30 dager etter 5.7.17, men mottok først forsikringsbeviset 11.9.17. Nemnda legger til grunn at meldefristen i alle tilfelle senest begynte å løpe da forsikrede mottok forsikringsbeviset 11.9.17. På dette tidspunktet hadde forsikrede nødvendig kunnskap om de forhold som begrunner kravet. Fristen løp ut 11.9.18, og kravet ble først meldt til selskapet 21.11.18. Meldefristen er etter dette oversittet.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Gro Farestvedt (selskapsrepresentant), Jane Ytreøy Grøndalen (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Ingrid Sande Kvålen (forbrukerrepresentant).