

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-588

16.8.2019

Storebrand Forsikring AS

Motorvogn

Ansvarsforsikring – startbonus – markedsføring.

Sikrede skiftet forsikring på sin bil fra selskap A til selskapet, da det fulgte av nettsiden til selskapet at deres startbonus var 50 % på ens første bil. Bonusen ble, etter inngått avtale, korrigert til 30 % av selskapet, da tidligere selskap opplyste at sikredes startbonus var 20 %. Selskapet anførte at ens bonus blir overført fra tidligere selskap, og at de ikke har mulighet til å endre sikredes startbonus til 50 %. Nemnda kom til at sikrede hadde krav på 50 % bonus.

Saksfremstilling

Saken gjelder klage på selskapets endring av bonus.

Sikrede hadde bilforsikring i selskap A, med startdato 15.9.17. Etter å ha observert at selskap B reklamerte med 50 % bonus ved tegning av forsikring på første bil, flyttet hun forsikringen til B med startdato 15.9.18. Sikrede har fremlagt kundekvittering med gjengivelse av informasjon om bilen og angivelse av "Bonus: 60 %".

Selskapet innhentet deretter informasjon fra tidligere selskap som opplyste at korrekt bonus pr. hovedforfall 15.9.17 var 20 %. Det ble videre opplyst at sikrede ikke hadde skadetilfeller mens hun var forsikret i tidligere selskap. Bonusen på 20 % var sikredes startbonus i selskap A.

Med utgangspunkt i bonusen sikrede hadde i tidligere selskap fastsatte selskapet bonus under den nye avtalen til 30 %.

Sikrede er uenig i selskapets bonusfastsettelse og mener at hun har avtalt startbonus på 50 %.

Sikrede krever bonus med 50 % i samsvar med selskapets markedsføring/reklame. Hun avviser selskapets anførsel om at startbonusen på bilforsikring kun gjelder for førstegangsforsikring, og viser til at det ikke er noen informasjon om en slik forutsetning for bonusen på selskapets nettsider.

Sikrede anfører at selskapets markedsføring av bonustilbudet er villedende og mangelfull, og at selskapet er bundet av tilbudet om 50 % startbonus.

Selskapet avviser at sikrede har krav på startbonus på 50 %. Det er fast praksis at bonus følger bilen, og ettersom den aktuelle bilen begynte med 20 % startbonus i selskap A, er korrekt bonus for bilen etter hovedforfall 30 %.

Selskapet anfører videre at startbonusen på 50 % kun gjelder for førstegangseiere.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet må tilby startbonus på 50 %.

På bakgrunn at selskapets nettsider mener nemnda sikrede hadde en rimelig forventning om 50 % startbonus forutsatt at forsikringen gjelder klagers første bil. Dette støttes også av kundekvitteringen, som angir bonus til 60 %. Selskapet må i utgangspunktet være bundet til å tilby 50 % bonus.

Selskapet viser til fast bransjepraksis om at bonus følger bilen. Selskapet er imidlertid ikke bundet av en slik praksis i forhold til sikrede og må derfor stå fritt til å tilby en bedre bonus.

Selskapet viser også til at tilbudet kun gjelder førstegangstegning av forsikring. Dette fremgår ikke av nettsiden og måtte i så fall være meddelt sikrede på annen måte før avtalen ble inngått.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Roy Johansen (selskapsrepresentant), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).