

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-268

3.4.2020

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Sikrede nektet å tegne utvidet forsikring – fal. § 3-10?

Sikrede hadde en lekkasje fra yttertak og vindu i 2011 og meldte fra til selskapet. Etter takstmannens besiktigelse har selskapet notert at det sannsynligvis var lekkasje gjennom yttertak, eventuelt kondens fra downlights som ble for varme. Selskapet avsto dekning for skaden. Sikrede skal samme dag som hun meldte skaden ha bedt om å utvide forsikringen til Hus Pluss. Dette ble avslått i henhold til interne retningslinjer om at den utvidede dekningen ikke ble tegnet på boliger med kjente feil/mangler eller skader som kun ville vært dekket av Hus Pluss. I 2019 opplevde sikrede tilsvarende skade som i 2011. Selskapet avsto dekning fordi den ordinære husforsikringen ikke dekker skade vann som trenger inn gjennom utett bygning. Sikrede mente selskapet ulovlig hadde nektet henne å tegne den utvidede dekningen Hus Pluss, jf. fal. § 3-10, og at hun måtte stilles som om denne var tegnet. Sikrede mente også hun hadde vært i kontakt med selskapet på ny vedrørende utvidelse av dekningen i 2013, men dette er ikke dokumentert. Nemnda kom til at selskapet ikke hadde nektet sikrede forsikring på vanlige vilkår, og at det derfor ikke forelå brudd på fal. § 3-10.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for vannskade i 2019 fordi sikrede ble nektet den utvidede dekningen Hus Pluss etter vannskade i 2011.

Det er enighet om at sikrede meldte om lekkasje fra yttertak og vindu til selskapet per telefon 26.1.11. Selskapet rekvirerte en takstmann som besiktiget skaden på vårparten 2011. Det er ikke fremlagt noen rapport fra besiktigelsen, men fremlagt logg viser at det sannsynligvis var lekkasje gjennom yttertak, eventuelt kondens, muligens i forbindelse med downlights som ble for varme. Skaden ble avslått.

Selskapet har forklart at det er loggført at sikrede samme dag som hun meldte skaden i 2011 ytret ønske om å utvide forsikringsdekningen til Hus Pluss. Dette skal ha blitt avslått fordi slik forsikring ikke ble tegnet for hus med kjent feil/mangel/skade. Selskapet har fremlagt følgende tegningsregler:

Plussdekning skal ikke tegnes eller endres for hus med kjente feil/mangler eller skader som kun ville vært dekket av Hus Pluss, f.eks. lekkasje fra tak eller håndverkerfeil.

Det aktuelle huset er fra 2002 og ble kjøpt av sikrede i 2003. Sikrede har siden overtagelsen hatt husforsikringen sin i selskapet. Selskapet har informert ved fornyelsen om at dekningen ikke omfatter Hus Pluss, enten direkte i forsikringsbeviset med teksten "Hus Pluss er ikke dekket" eller ved at det i oversendelsen er gitt informasjon om den utvidede dekningen, og at det fremgår av forsikringsbeviset om denne er tegnet eller ikke.

Selskapet opplyser at det ikke har registrert at sikrede har bedt om å få tegne Hus Pluss etter henvendelsen i 2011, mens sikrede opplyser at hun var i kontakt med selskapet ved personlig oppmøte på lokalkontoret i mai 2013. Sikrede skal da ha fått beskjed om å "stå på for å få Hus Pluss".

I februar 2019 begynte det igjen å dryppe vann inn ved kjøkkenvinduet. Sikrede meldte fra til selskapet som rekvirerte firmaet R. til å besiktige skaden. Av rapporten fremgår følgende:

Her kommer det vann inn over vindu i kjøkken og gang. Vinder er under gradrenner på hver side av denne. Dette er i forbindelse med mildvær. Her demmer det seg opp vann i forbindelse med os. Som gjør at dette renner inn i vegg og videre inn vindu og utforinger.

På bakgrunn av rapporten avsto selskapet dekning med henvisning til at forsikringen ikke dekker "vann som trenger inn gjennom utett bygning". Det er enighet om at skaden ville vært dekket under Hus Pluss.

Sikrede krever dekning i tråd med Hus Pluss vilkår og anfører at det er i strid med fal. § 3-10 at hun ble nektet slik forsikring. Selskapet underrettet henne heller ikke om nektelsen skriftlig med begrunnelse eller informasjon om klageadgang. Sikrede mener denne feilen fra selskapets side medførte at hun ikke fikk anledning til å ivareta sine interesser ved å tegne en utvidet forsikring som ville dekket skaden i 2019. Det er feil at sikrede ikke var i kontakt med selskapet etter 2011 for å få tegne Hus Pluss. Sikrede kan ikke lastes for at selskapet ikke har loggført hennes forespørsel på lokalkontoret i 2013.

Selskapet avviser at det foreligger brudd på fal. § 3-10. Sikrede har hele tiden hatt forsikring på vanlige vilkår. Sikrede fikk ikke utvidelse til Hus Pluss i 2011 pga. kjente feil og mangler ved huset fordi det var meldt om skade samme dag, men forsikringen fortsatte på vanlige vilkår. Det foreligger da ikke krav til skriftlig avslag fra selskapet. Selskapet har ikke registrert henvendelse fra sikrede om å utvide til Hus Pluss etter 2011.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig som om Hus Pluss var blitt tegnet før skaden inntraff i 2019.

Nemnda forstår saken slik at det er enighet om at den ordinære boligforsikringen ikke omfattet skadene som oppsto i 2011 og 2019, men at den utvidede dekningen Hus Pluss ville dekket skaden i 2019. Sikrede anfører at selskapets nektelse av Hus Pluss i forbindelse med skaden i 2011 er i strid med fal. § 3-10.

Det følger av fal. § 3-10 at selskapet uten saklig grunn ikke kan nekte noen på vanlige vilkår en forsikring som selskapet ellers tilbyr allmennheten, jf. bestemmelsens første ledd. Formuleringen "vanlige vilkår" er omtalt i Bull, Forsikringsrett s. 127:

Med "vanlige vilkår" sikter bestemmelsen delvis til de normale forsikringsvilkårene som selskapet anvender for det aktuelle produktet, altså med de unntak, presiseringer, sikkerhetsforskrifter eller egenandeler som forsikringstagere flest må finne seg i. Men uttrykket bærer lenger, og innebærer også at selskapet skal avgjøre spørsmålet om forsikring på bakgrunn av de generelle kriteriene, kravene og retningslinjer som alle potensielle kunder blir møtt med.

Selskapet har forklart at anmodningen om Hus Pluss ble avvist fordi selskapets tegningsregler oppstilte krav om at det ikke var kjente feil/mangler ved huset, og forespørselen kom samme dag som sikrede hadde meldt om skade på huset. Selskapet har lagt frem kopi av tegningsreglene, og det fremgår av disse at Hus Pluss ikke skal tegnes på boliger med kjente feil/mangler eller skader som kun ville vært dekket med Hus Pluss, f.eks. lekkasje fra tak eller håndverkerfeil. Da sikrede anmodet om å få tegne Hus Pluss i 2011, hadde hun nettopp meldt om skade i form av "lekker fra

yttertak og vindu". Huset oppfylte følgelig ikke kravene for å tegne Hus Pluss. Dette må anses som "de generelle kriteriene, kravene og retningslinjene som alle potensielle kunder blir møtt med", jf. utdraget over. Nemnda mener derfor selskapet ikke nektet sikrede forsikring på vanlige vilkår, og det foreligger følgelig ikke brudd på fal. § 3-10.

Sikrede anfører at selskapet ikke underrettet henne om nektelsen skriftlig med begrunnelse eller informasjon om klageadgang, og at denne feilen fra selskapets side medførte at hun ikke fikk anledning til å ivareta sine interesser ved å tegne en utvidet forsikring som ville dekket skaden i 2019. Fal. § 3-10 femte ledd sier at:

Underretningen om avslag skal inneholde opplysninger om reglene for å bringe tvister om forsikringsavtalen inn for utenrettslige tvisteløsningsordninger, samt opplysning om tidsfristen i sjetten ledd.

Nemnda forstår saken slik at selskapet ikke ga underretning på foreskrevet måte. Bestemmelsen angir imidlertid ikke noen virkning av en slik unnlatelse, og spørsmålet om selskapet skal være ansvarlig for avslaget må i så fall avgjøres etter alminnelig erstatningsrett. Som nevnt mener nemnda avslaget var berettiget, og sikrede fikk også i etterfølgende fornyelser informasjon om at den aktuelle tilleggsforsikringen ikke var tegnet. Det var derfor fullt mulig for henne å ivareta sine interesser etter at den tidligere skaden var utbedret. Nemnda mener derfor det verken foreligger noe ansvarsgrunnlag eller økonomisk tap som følge av manglende underretning i denne saken.

Sikrede anfører at hun henvendte seg til selskapet om hus pluss dekning også senere. Dette er ikke dokumentert og kan derfor ikke legges til grunn.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).