

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN-2020-46

30.1.2020

DNB Livsforsikring AS

Livsforsikring/uføredkninger/pensjon

Fortsettelsesforsikring – varslet elektronisk – fal. §§ 19-7 og 20-3.

Klager var omfattet av sin tidligere arbeidsgivers kollektive ordning. I 2015 samtykket hun til elektronisk kommunikasjon med selskapet og oppga e-postadressen hos arbeidsgiver. Hun krysset av for at hun ikke ønsket varsel per SMS til mobiltelefonnummeret hun hadde oppgitt. Klager sluttet hos arbeidsgiver høsten 2017 og selskapet sendte tilbud om fortsettelsesforsikring i nettportalen. Klager aksepterte ikke innen fristen, men etterspurte tilbudet i mai 2019. Selskapet avslo deretter krav om å tegne fortsettelsesforsikring under henvisning til at akseptfristen på seks måneder var utløpt. Nemndas flertall fant det ikke tvilsomt at klager hadde godkjent elektronisk kommunikasjon med selskapet, som også omfattet tilbud om fortsettelsesforsikring. Selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Klager (bankansatt) ble ansatt i B. høsten 2012 og meldt inn i Bs kollektive forsikringsordninger. Hun sluttet etter eget ønske 31.8.17 for å gå over i ny jobb. Den 30.1.15 samtykket klager til elektronisk kommunikasjon og nettløsning. Etter egen opplysning har hun bare logget seg inn noen ganger for å justere risikoprofil i sin pensjonssparing.

Ved aksepten av nettportalavtalen krysset klager av for at hun ønsket meldinger fra selskapet elektronisk og oppga en e-postadresse hos arbeidsgiver. Hun krysset også av for at hun ikke ønsket varsel per SMS til oppgitt mobiltelefonnummer.

Nettportalavtalen regulerer "kundens generelle adgang til bankens nettportal". Om innholdet i Nettportalavtalen mht. elektronisk kommunikasjon heter det i avtalens pkt. 3:

Samtykke til elektronisk kommunikasjon

Melding om kundeforholdet fra de forskjellige selskap i konsernet vil bli sendt til kundens e-postkasse i Nettportalen, med mindre kunden spesielt har bedt banken eller det enkelte selskap om å motta meldinger på papir. Dette omfatter også lovbestemte og avtalte varsler, oppsigelser m.v. med mindre skriftlighet på papir er obligatorisk. Kunden kan på ethvert tidspunkt ensidig si opp avtale om elektronisk forsendelse av informasjon og meldinger, og i stedet få meldinger tilsendt i papirs form. Slik oppsigelse skal gjøres ved å sende en e-post eller ringe til banken eller de respektive selskap. Enkelte typer korrespondanse vil likevel i en tid fremover kun sendes som vanlig brevpost.

Selskapet sendte 7.9.17 tilbud om fortsettelsesforsikring til forsikredes innboks i nettportalen.

Klager etterlyste i e-post 31.5.19 tilbud om fortsettelsesforsikring. Selskapet svarte samme dag at tilbudet ble sendt elektronisk 7.9.17 og at akseptfristen på 6 måneder var utløpt.

Klager logget seg inn i nettløsningen, som hun ikke hadde brukt på over 3 år. Hun oppdaget da at hennes e-postadresse i B. var angitt som e-postadresse. Klager fant opprinnelig ikke tilbudet, men etter kontakt med selskapet fant hun det i arkivboksen.

Klager krevde 8.6.19 å få tegne fortsettelsesforsikring. Selskapet avslo fordi fristen var utløpt.

Klager har i det vesentlige anført at hun har krav på å få tegne fortsettelsesforsikring. Det var uforsvarlig å sende tilbudet via tidligere arbeidsgivers forsikringsselskaps nettportal. Hun var ikke klar over at all informasjon om og tilbud om fortsettelsesforsikring ville bli sendt elektronisk når hun samtykket til elektronisk kommunikasjon. Selskapet hadde kunnskap om at kontoen ikke var i bruk, og må ha fått beskjed om at e-poster kom i retur. Når selskapet ikke varslet klager om dette, har hun rett til å tegne fortsettelsesforsikring nå.

Selskapet har i det vesentlige anført at fristen for å tegne fortsettelsesforsikring er utløpt, og at klager ikke har krav på å få tegne slik forsikring. Forsikredes samtykke til elektronisk kommunikasjon 31.1.15 omfattet også tilbud om fortsettelsesforsikring. Det er forsikredes eget ansvar å holde kontaktopplysningene oppdatert. Selskapet har oppfylt sin plikt etter forsikringsavtaleloven § 19-7.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Etter fal. § 19-7 skal selskapet skriftlig eller på annen forsvarlig måte varsle et medlem om retten til å tegne fortsettelsesforsikring når vedkommende trer ut av en kollektiv ordning. Retten må benyttes innen seks måneder etter at selskapets ansvar falt bort. Nemnda finner det ikke tvilsomt at selskapet ga et tilbud om tegning av fortsettelsesforsikring. Spørsmålet saken reiser, er om det var feil av selskapet å gi tilbudet elektronisk.

Nemnda har ved avgjørelsen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Persons flertall, leder, Farestvedt og Giertsen, bemerker:

Krav om skriftlighet i fal. er etter lovens § 20-3 første punktum "ikke til hinder for at selskapet gjør bruk av elektronisk kommunikasjon dersom den som skal motta dokumenter, uttrykkelig har godtatt dette". I Ot.prp. nr. 108 (2000-2001) 2001 Om lov om endringer i diverse lover for å fjerne hindringer for elektronisk kommunikasjon, omtales de foreslåtte endringer i forsikringsavtaleloven i et høringsnotat som er tatt inn under pkt. 3.12.1. Her heter det:

Justisdepartementet antar at FAL bør åpne for elektronisk kommunikasjon i så vid utstrekning som mulig. Selv om de fleste av lovens skriftlighetskrav antakelig ikke kan tolkes som hindringer for elektronisk kommunikasjon, tilsier hensynet til klarhet og forutberegnelighet at muligheten for elektronisk kommunikasjon i alle tilfelle bør fremkomme uttrykkelig i loven. Videre tilsier disse hensynene at forsikringstakeren har godtatt at meldinger etter loven kan kommuniseres elektronisk. Dette medfører en oppfordring til forsikringstakeren om å la sine elektroniske kommunikasjonsmidler danne basis som rett adresse for rettslig informasjon.

Det kan spørres om det for alle eller noen av disse tilfellene bør kreves sikring av meldingsgangen ved bruk av elektronisk signatur eller liknende. Dette gjelder i første rekke der varslingsfunksjonen overfor forsikringstakeren står i fokus, og der det er viktig å sikre bevis (f.eks. i oppsigelsestilfellene), jf ovenfor. Departementet antar at dette ikke er nødvendig. Det bør overlates til partene å velge de løsninger som er best egnet ut fra foreliggende tekniske muligheter. Departementet antar imidlertid at det vil være uaktuelt for selskapene å sende ut oppsigelser mv. hvis det ikke foreligger tilfredsstillende muligheter for å ivareta dokumentintegritetshensyn.

Slik flertallet ser det, har lovgiver her åpnet for bruk av elektronisk kommunikasjon om forsikring såfremt dette er godtatt av den som skal motta informasjonen. Flertallet ser ikke grunn til å reise tvil om klager i dette tilfellet har godtatt elektronisk kommunikasjon. Hun ga ultimo januar 2015 et generelt samtykke til å motta informasjon gjennom DNBs nettportal. Flertallet finner det ikke tvilsomt at et slikt generelt samtykke også omfatter tilbud om fortsettelsesforsikring etter fal. § 19-7.

Klager sluttet i sin stilling i B. 31.8.17 og selskapet sendte henne tilbudet om fortsettelsesforsikring 7.9.17, dvs. meget kort tid etter at hun trådte ut av den tidligere arbeidsgivers forsikringsordning. Flertallet mener varslet her ble gitt på en tilfredsstillende måte. Det er den enkelte bruker som må besørge endring av de kontaktopplysninger som er gitt, når de ikke lenger er korrekte.

Mindretallet, Bjønness og Sande Kvålen, bemerker:

Etter fal. § 20-3 må forsikringstaker "uttrykkelig har godtatt" elektronisk kommunikasjon. Det er uomtvistet at klager godtok overnevnte vilkår om elektronisk kommunikasjon med forsikringsgiver. Samtykket ble gitt ved å akseptere en nettportaltale på tre sider, som regulerte klagers generelle tilgang til egen nettbank, hvor pkt. 3 regulerer angitte vilkår. Mindretallet mener at et generelt samtykke ikke er tilstrekkelig, der det kreves et uttrykkelig og informert samtykke fra forsikringstaker. I forarbeidene til § 20-3 (Ot.prp. nr.108 2000-), pkt. 2.5, s. 22 står det:

Med godtakelse (eller samtykke) menes en frivillig erklæring om at man aksepterer å motta den type meldinger som godtakelsen omfatter. Godtakelsen må være informert, dvs. at avgiver av godtakelseserklæringen må forstå hva vedkommende har godtatt.

Selskapet har fremlagt eksempel på skjermbilde kunder får opp ved etablering av nettportalavtale, med valgalternativ og ulike bokser for avkryssing. Klagers avkryssing er ikke fremlagt, og det er heller ikke fremlagt en bekreftelse fra IT-ansvarlig på at dette var situasjonen tilbake i januar 2015. Mindretallet kan da ikke se det er sannsynliggjort at klager har krysset av på disse valgene.

Etter mindretallets syn kan det heller ikke være avgjørende at klager la inn jobb-e-postadressen sin som en del av kontaktinformasjonen, eller oppdaterte denne da hun avsluttet arbeidsforholdet sitt. Avveilingen av hvem som skal ha risikoen for e-postadresser som er endret er omtalt i forarbeidene til § 20-3 (Ot.prp. nr.108 pkt. 2.5, s. 22), hvor det er uttalt:

Har ingen plikt, og heller ikke noen tradisjon, for å varsle om endrede e-postadresser. På bakgrunn av dette bør det stilles krav om en viss nærhet i tid mellom det at samtykke er gitt og at en elektronisk melding sendes. Dette gjelder særlig i forhold til kommunikasjon med offentlig forvaltning. Dersom det er gått lang tid siden samtykke ble gitt, og det i denne tiden ikke har vært noen elektronisk kommunikasjon, kan det være nødvendig for forvaltningen å sikre at angitt e-post adresse fortsatt brukes av mottaker før en elektronisk melding sendes. Avsender må også foreta foranstaltninger dersom han får meldingen tilbake eller beskjed om at e-postadressen ikke lenger er i bruk. Dette gjelder selv om det ikke har gått lang tid fra samtykke ble gitt.

Krav om nærhet i tid mellom samtykke og elektronisk kommunikasjon kan også aktualiseres i privatrettslige avtaler. Det kan være hensiktsmessig at partene i avtalen nærmere regulerer hvordan de skal sikre at motpart har riktig e-post adresse mv. I avtaler mellom en "sterk" og en "svak" part (f.eks. forbrukeravtaler), og særlig dersom avtalen gjelder i lang tid (leieavtaler mv.), kan det være naturlig at den sterkere parten sikrer at angitt e-postadresse fortsatt er i bruk før han sender en elektronisk melding om f.eks. oppsigelse av avtalen. I mange slike situasjoner vil det imidlertid stilles krav om at meldingen sendes i rekommandert brev eller at det er "benyttet en betryggende metode for å sikre at meldingen er mottatt".

Klager var inaktiv på nettportalen i over 3 år, noe forsikringsgiver nødvendigvis også har eller bør ha kjennskap til. Når forsikringsgiver likevel sender tilbudet om fortsettelsesforsikring til nettportalen, og ikke har undersøkt om e-postadressen fortsatt var gyldig, har ikke selskapet etter mindretallets syn avsendt tilbudet om fortsettelsesforsikringen på en tilstrekkelig forsvarlig måte, jf. fal § 19-7.

Avgjørelsen er avsagt under dissens. Konklusjonen utformes i samsvar med flertallets syn.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Karin M. Bruzelius (leder), Gro Farestvedt (selskapsrepresentant), Tonje Giertsen (selskapsrepresentant), Paal Bjønness (forbrukerrepresentant) og Ingrid Sande Kvålen (forbrukerrepresentant).