

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-525

2.7.2020

INSR Insurance Group ASA (Tide Forsikring)

Motorvogn

Endret fra kasko til delkasko – selskapets informasjonsplikt – fal. § 2-1.

Sikrede hadde sin motorvogn forsikret med kaskoforsikring. Sikredes samboer eide bilen. Sikredes samboer kontaktet selskapet med forespørsel om det lønte seg å nedskalere forsikringen på bilen til delkasko eller ansvarsforsikring. På bakgrunn av dialogen med selskapet ble det avtalt delkaskoforsikring på bilen fra 4.4.19. I november 2019 ble bilen skadet som følge av at den skled inn i et gjerde. Sikrede meldte skaden til selskapet, som avslo kravet under henvisning til at det ikke var dekning for skaden under den avtalte delkaskoforsikringen. Sikredes samboer anførte at selskapet hadde misligholdt sin opplysningsplikt, og at hun fikk mangelfull informasjon fra selskapet om hva det innebar å endre forsikringsdekningen fra kasko til delkasko. Nemnda kom til at skaden ikke var dekningsmessig da selskapet ikke hadde brutt informasjonsplikten i forbindelse med endringen av forsikringsavtalen.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på bil og spørsmål om selskapet har brutt informasjonsplikten etter forsikringsavtalelovens (fal.) § 2-1.

Sikredes bil var forsikret med full kaskoforsikring under en forsikring tegnet av sikredes samboer som forsikringstaker. Sikrede kontaktet selskapet 2.4.19 med forespørsel om det lønte seg å nedskalere forsikringen på bilen til delkasko eller ansvarsforsikring. I e-post fra sikrede til selskapet 2.4.19 fremkommer:

...

Når det gjelder Ford F., så lurte jeg på om det lønner seg for oss å nedskalere denne til delkasko eller ansvarsforsikring da bilen ikke er verdt mer enn kanskje kr. 70 000 maks.

Hva tenker du om det?

Etter videre e-postkorrespondanse mellom sikrede og selskapet ga selskapet følgende tilbakemelding på e-post senere samme dag:

Det skiller 700-1000kr i pris fra delkasko til ansvar. PR ÅR.

Si ifra hvis du vil jeg skal gjøre denne endringen.

PS:

Det man mister av dekning er følgende

- Brann
- Tyveri
- Glass
- Veihjelp

E-posten ble besvart fra sikrede sin side samme dag:

Kan ta delkasko da i en periode

For vi har full kasko nå? Eller bare delkasko?

Selskapet repliserte e-posten torsdag 4.4.19:

Fikset

Samme dag ble det sendt ut nytt forsikringsbevis til sikrede der det fremgikk hvilke dekninger som nå var avtalt:

...

Dekninger

Ansvar

Delkasko

- brann/tyveri

- glassrute

- redning

Fører og passasjerulykke

...

Bilen ble skadet 8.11.19 da den skled inn i et gjerde. Skaden ble meldt til selskapet påfølgende dag.

Selskapet avslo kravet ved brev av 6.1.20 under henvisning til at bilen var delkaskoforsikret på skadetidspunktet.

Sikrede anfører at selskapet har brutt informasjonsplikten i henhold til fal. § 2-1. Selskapet har ikke i nødvendig utstrekning lagt forholdene til rette for at sikrede kunne vurdere forsikringstilbudet. Sikrede hadde ikke kunnskap om hva en nedskalering av forsikringsdekning på bilen fra kasko til delkasko innebar. Informasjon på selskapets hjemmeside vedr. forskjell på kasko og delkasko er heller ikke god nok.

Spørsmålet om forskjellen på full kasko og delkasko ble ikke besvart av selskapets forsikringsrådgiver.

Sikrede anfører videre at hun aldri ble gjort kjent med de utsendte forsikringsdokumenter datert 4.2.19, der endringen fremkom, ettersom disse dokumentene ble sendt til sikredes samboer som var forsikringstaker. Sikrede, som eier av bilen, mottok ikke avtaledokumentene. Selskapet kan da ikke hevde at sikrede ble gjort oppmerksom på de nye vilkårene i endret forsikring via tilsending av nytt forsikringsbevis.

Selskapet avviser ansvar og anfører at det har oppfylt sin informasjonsplikt etter fal. § 2-1. Etter selskapets oppfatning er sikredes tilbakemelding der hun gir uttrykk for at "Kan ta delkasko da i en periode" ikke til å misforstå. Selskapet anfører også at forsikringspremien og endringen i premien etter at sikrede endret fra kasko til delkasko, gir god informasjon om at forsikringen var endret til delkasko. Sikrede burde ha reagert i løpet av de syv månedene som gikk frem til ulykken dersom de mente at avtalen ikke var i tråd med forventningene.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for brudd på informasjonsplikten.

Det følger av fal. § 2-1 at selskapet har informasjonsplikt om bl.a. vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til hva forsikringstaker med rimelighet kan forvente.

Endringen i forsikringsavtalen ble foretatt på initiativ av sikrede. Nemnda forstår saken slik at sikrede eier bilen, mens samboeren er forsikringstaker. Det er da naturlig å legge til grunn av sikrede da hun kontaktet selskapet opptrådte som fullmektig for forsikringstaker med kompetanse til å velge dekning for egen bil.

Sikrede hadde følgende henvendelse til selskapet:

...

Når det gjelder Ford F., så lurer jeg på om det lønner seg for oss å nedskalere denne til delkasko eller ansvarsforsikring da bilen ikke er verdt mer enn kanskje kr. 70 000 maks.

Hva tenker du om det?

Hun fikk følgende svar:

Det skiller 700-1000kr i pris fra delkasko til ansvar. PR ÅR.

Si ifra hvis du vil jeg skal gjøre denne endringen.

PS:

Det man mister av dekning er følgende

- Brann
- Tyveri
- Glass
- Veihjelp

Nemnda forstår selskapets svar slik at den omhandler forholdet mellom delkasko og ansvar, og at sikrede ved å velge ansvar sparte det angitte beløp, men mistet dekningen for delkaskoskadene slik disse er gjengitt.

Sikredes svar på mailen var:

Kan ta delkasko da i en periode

For vi har full kasko nå? Eller bare delkasko?

Dette må forstås slik at sikrede ønsket delkasko.

Sikrede har anført at hun ikke fikk svar på om hun hadde kasko eller delkasko. Nemnda er enig i at selskapet burde svart på dette, men det følger av sikredes innledende henvendelse at hun vurderte nedskalering til delkasko eller ansvar, og da må det kunne legges til grunn at hun hadde kaskoforsikring.

Sikrede anfører videre at hun valgte delkasko fordi hun ikke trengte den dekningen som er omtalt i mailen fra selskapet. Men nemnda forstår som nevnt denne mailen slik at den angir delkaskodekningen, som sikrede ville miste ved å velge ansvarsforsikring.

Nemnda er enig i at kommunikasjonen mellom selskapet og sikrede kunne vært tydeligere, men om sikrede hadde misforstått den informasjonen hun fikk underveis, kunne hun enkelt oppklart dette ved å lese forsikringsbeviset. Forsikringstaker fikk tilsendt forsikringsbevis samme dag, og forsikringsbeviset angir at forsikringen nå er "Delkasko" med dekning for "brann/tyveri", "glassrute" og "redning". Det følger av fast nemndspraksis at sikrede har plikt til å lese forsikringsbeviset og reklamere om hun mener det ikke stemmer med hennes dekningsbehov, jf. bl.a. FinKN-2019-592. Nemnda viser her også til NOU 1983: 56 s. 53:

Det kan imidlertid tenkes at det oppstår en misforståelse, at agenten gjør en feil under utfyllingen, eller at feilen oppstår under den videre behandling av dokumentene i selskapet. Forsikringstakeren må ha plikt til å lese nøye gjennom tilsagnet, og si fra dersom han mener at det ikke stemmer med det som er avtalt. Selv om

bestemmelsen ikke inneholder noen uttrykkelig reklamasjonsregel, må det følge av vanlige avtalerettslige prinsipper at forsikringstakeren innen rimelige grenser blir bundet av ordlyden i forsikringstilsagnet dersom han ikke reklamerer uten ugrunnet opphold.

Selv om informasjonen fra selskapet innledningsvis kunne vært tydeligere, er det forsikringsbeviset som gir uttrykk for den avtalen som er inngått. For selskapet er det vanskelig å fange opp at avtalen ikke tilfredsstiller sikredes dekningsbehov med mindre sikrede selv reklamerer på forholdet. Nemnda mener det fremgår av kommunikasjonen at sikrede ønsket redusert dekning, og hun kan ikke ha hatt noen forventning om full kaskoforsikring etter endringen. Særlig når hun ikke fikk noen egentlig forklaring på forskjellen mellom dekningene, burde hun her ha forvisset seg om at avtalen ble slik hun ønsket.

Sikrede anfører at beviset ble sendt til forsikringstaker. Sikrede og forsikringstaker har imidlertid samme adresse, og nemnda mener som nevnt sikrede opptrådte som fullmektig for forsikringstaker slik at de her må vurderes samlet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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