

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-586

24.8.2020

Storebrand Forsikring AS

Reise/reisegods

Uriktige opplysninger om antall tidligere skader – fal. §§ 4-1 og 4-2.

I forbindelse med innbrudd i sikredes bil 18.7.19 ble det avdekket at sikrede var utsatt for til sammen 15 skader i løpet av de siste tre årene. Sikrede anførte at hun ikke ble forespurt om tidligere skader ved tegning, og at hun ikke hadde lest igjennom tilbudene fra selskapet. Selskapet viste til at sikrede blant annet korrigererte oppgitt areal på bolig, og at sikrede hadde godkjent tilbudet. Spørsmål om selskapet har sannsynliggjort at sikrede svikaktig har forsømt opplysningsplikten ved tegning. Nemnda kom til at det ikke var sannsynliggjort at sikrede bevisst hadde gitt mangelfulle opplysninger ved avtaleinngåelsen, men at sikrede var mer enn lite å laste, slik at erstatningen kunne avkortes med 50%.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for innbrudd i bil, og spørsmål om selskapet er uten ansvar pga. uriktige opplysninger under tegning av forsikringsavtalen, jf. fal. §§ 4-2, jf. 4-1.

Sikrede og hennes samboer fylte ut et skjema på forsikring.no. for utsendelse til ulike forsikringsselskaper. Sikrede har printet ut en kopi av dette skjemaet.

Sikredes samboer ble deretter kontaktet av selskapet per telefon. Slik saken er opplyst skyldtes kontakten ikke det skjemaet sikrede hadde fylt ut.

Rådgiveren fylte ut forsikringsskjema i sine systemer under samtalen med samboeren. For samtlige dekninger ble det lagt inn skader siste tre år.

Selskapet sendte ut tilbud på de ulike forsikringsdekningene på e-post til sikrede 24.5.19. Samtlige tilbud inneholdt en linje med "Antall skader siste 3 år: 0". Forsikringstilbudet for innboforsikring sendt ut i første omgang inneholdt følgende informasjon:

Innboforsikring:

Egenandel: 4 000 kr

Forsikring: Super

Forsikringssum: 1 500 000 kr

Materiale: Ikke brannfast

Tyverialarm: Ja, med brannvarsling

Antall skader siste 3 år: 0

Linjen med antall skader var likelydende for tilbud på reise-, bil og husforsikring.

Sikrede hadde ikke tid til å lese igjennom, men ringte rådgiver for å få opplysning om pris. Sikrede var ikke fornøyd med prisen og skulle sjekke opp nærmere med hensyn til areal i boligen osv.

Selskapet sendte ut et nytt tilbud med korrigererte opplysninger 27.5.19. Sikrede leste dette og gjorde ytterligere endringer på oppgitt areal på boligen samt la til verdisaksforsikring på bunad.

Det ble sendt ut et nytt tilbud på e-post samme dag. Dette var utformet etter samme mal som det første tilbudet og inkluderte en linje med antall skader siste tre år oppgitt til "0".

Selskapet sendte SMS med link for aksept til sikrede for å få endelig godkjenning av avtalene. Linken inneholdt en feil som gjorde at sikrede ikke fikk aktivert den. Hun kontaktet selskapets representant, som bekreftet at det som sto i tilbudet stemte med det sikrede tidligere hadde endret på, og hva prisen var. De ble enige om at sikrede kunne svare "ok" på tilbudet, uten å ha sett det.

Forsikring ble tegnet med virkning fra 28.6.19.

Den 18.7.19 ble sikrede utsatt for innbrudd i bilen på reise i utlandet og all bagasje ble stjålet. Erstatningskravet utgjorde kr 195 821. I skademelding signert 30.7.19 opplyste sikrede at de hadde hatt én tidligere skade, og at dette hadde vært i et annet forsikringsselskap. Dette ble opplyst å være en karosseriskade på venstre førerdør.

Saken ble satt til utredning i selskapet, og utreder tok blant annet kontakt med sikredes samboer på telefon 16.8.19. Av transkribert samtalereferat fremgår at samtalen gjaldt et litt høyt skadekrav, samt tegning av forsikringsavtalen. Ifølge referatet opplyste sikredes samboer at han representerte dem begge. Referatet sier videre:

U: I den tegningen på forsikring er det en felt for hver. Det ene gjelder bilen da, ...

E: Ja

U: og der står det litt om kasko og kjørelengde og så står det antall skader siste 3 år, der står det 0.

E: Nei

U: Jo

E: Det stemmer ikke.

U: Nei det gjør ikke det, men det står det i tegninga av politen din.

E: Neida, da har dem gjort en feil der

U: Har du – har du lest forsikringspapirene, du er forsikra gjennom en lokal agent.

E: Ja – nei, det – det har jeg ikke sett så veldig nøye på da, men jeg har jo skrevet her, at det , kryssa av at det har vært en tidligere dørskaade på bilen.

Samtalen gikk videre til de de øvrige forsikringsdekningene. Sikredes samboer opprettholdt at de ikke hadde blitt spurt om antall tidligere skader, og at det måtte være en feil. Samtalen gikk så over til det aktuelle skadekravet som var blitt meldt inn.

Etter samtalen sendte sikredes samboer uoppfordret utreder en e-post med en oversikt over de sakene de hadde hatt. Han skrev:

les nøye igjennom hva som er skrevet i å under hver tidligere skade, vedlagt i mappe, og tiltak vi har gjort for å sikre oss selv. Siden du ikke spurte om dette og vi ikke tenkte på dette, og at vi som kunde har kun hatt kommunikasjon med deg via mobil.

Sikrede hadde også en samtale med utreder. Følgende hitsettes fra transkribert samtale 23.8.19:

Ft. ble spurt om det var (sikredes samboer) som hadde hatt arbeidet med å tegne forsikringer eller om Ft. hadde vært medvirkende til det.

Ft. opplyste at hun absolutt hadde vært medvirkende til dette.

Ft. ble spurt om hun var med og så på de tilbudene som kom fra (selskapet). Ft. svarte at de fikk SMS som de kunne åpne.

Ft. ble opplyst at de hadde mottatt 3 stk. e-poster fra den person som solgte forsikringen, og spurt om de hadde mottatt disse. Til det svarte ft. ja.

Ft. ble foreholdt at hver e-post inneholdt opplysninger om hva forsikringen gjelder osv., også er det spørsmål om hvor mange skader du har hatt de siste 3 år og der har du svart 0 skader. Ft. opplyste at hun ikke hadde svart på dette med skader og sånn, og hun har ikke vært spurt om det.

Ft. ble foreholdt at dette også sto i de dokumentene hun hadde fått til gjennomsyn da hun tegnet forsikringene. Hun ble opplyst igjen at hun hadde mottatt 3 mailer fra selgeren til gjennomsyn hvor dette fremgikk.

Ft. opplyste at de ikke var spurt om dette og de hadde pratet om alt, hvorfra man kom, hvilke forsikringer som skulle skiftes. Alt de ble spurt om svarte de på. Hadde de blitt spurt om gamle skader og sånt, ville de ha besvart det korrekt.

Ft. ble foreholdt at alle som selger forsikringsavtaler spør om kunden har hatt skader de siste 3 årene.

Ft. opplyste det godt kunne være slik, men de ble ikke spurt om dette.

Når ft. nå ser på papirene de fikk fra agenten i mai 19, ser hun at det står 0 skader siste 3 år, men opplyste at man leser priser og ikke reagerte på dette. Hun var opptatt av hva hun skulle betale i året. Det var tilbud, og de snakket med agenten om alt på telefonen. FT. ble opplyst at agenten som solgte forsikringene har opplyst at han spurte om antall skader siste 3 år.

Sikrede la frem følgende info/historikk for utreder i forbindelse med samtalen:

Kommunikasjon med (selskapet).

24 mai 19 KL. 16.35

Mail å telefonisk kontakt, hadde ikke tid å lese, får vite pris via telefon, ikke enig med pris. OK

27 Mai 19. KL. 13.09

Mail å telefonisk kontakt, hadde ikke tid å lese, får vite pris via telefon, litt usikker om kvadrat skulle sjekke opp, skulle få ny oppmåling, til høsten å komme til bake med dette, redigere og sender ny mail så kan vi svare på SMS OK. OK

27. Mai 19 KL. 13.17.

Ringer å sier ny mail er sendt, vi kan fortsatt ikke lese, selger leser fortløpende opp priser. Ok.

27. Mai 19 KL. 13,34.

Mail kontakt, hadde ikke tid å lese, får info om pris via telefon, OK. Så vi svare bare OK i en fei som kommer på SMS. Kunne ikke åpne dette vedlegget på telefon. Vedlegger vedlegget.

27 Mai 19 KL. 13.35.

SMS kommer fra selger, denne må vi svare OK på, SMS kommer med ett vedlegg som ikke kan åpnes, men vi svare OK, regne med og går ut fra alt selger sier er rett. Så vi svare OK.

Utreder hadde en telefonsamtale med sikredes samboer på nytt. I utrederdokumentet heter det:

Når det gjaldt tegning av diverse dekninger hos (selskapet), opplyste ft. at de sjekket forsikringspriser hvert år, og skiftet til det selskapet som var rimeligst. De hadde tidligere vært forsikret hos (...).

Ft. ble opplyst om FOSS registeret, og at dette viste at de hadde hatt ganske mange skader på alle dekningsområdene de siste 3 årene, og at dette ikke stemte over ens med besvarelsen i polisene.

Ft. opplyste at de aldri fra forespurt av selgeren om antall tidligere skader. Da ville han ha opplyst det. Han hadde hatt skader på hus, på bil og på reise tidligere. Han hadde ikke sett at det sto 0 skader de siste 3 år, på polisedokumentene. Han ville ta dette opp med agenten.

Ft. ble opplyst at det var rutine å spørre om dette fra selgers side når man inngikk avtale, men han benektet å ha fått noe spørsmål om dette.

Den 9.9.19 avslo selskapet sikredes krav. Det ble vist til at sikrede gav uriktige opplysninger/holdt tilbake opplysninger om antall skader siste tre år i forbindelse med tegning. Selger hadde uttalt seg i forbindelse med saken, og det var klippet inn hans forklaring i brevet:

Totalt har de fått tilsendt fire e-poster, tre med tilbudet og siste med aksepten som automatisk blir tilsendt på e-post. Første tilbudet ble sendt på e-post fredag 24. mai 2019 16:35, de informerte at de trengte helgen på å lese igjennom alt sammen. Ble enige om å kontakte dem mandag den 27. mai. Kontaktet de som avtalt mandag 27. mai, de hadde lest over og sa at jeg måtte endre i forhold til sidebygning, ett uisolert uthus som

måtte registreres. Nytt tilbudet ble sendt med korrigeret tilbud med uthus mandag den 27. mai 2019 13:10. Vi starter om å snakke om bruttoarealet og finner ut av dette må korrigeres til 220 BTA da det tydeligvis har vært registrert som feil i tidligere selskap. Sender deretter nytt tilbud mandag 27. mai 2019 13:17 med korrigeret areal til 220 BTA.

Endringene som står beskrevet ovenfor står notert i hvert enkelt tilbud som er tilsendt.

Sendte til slutt concent 27. mai 2019 13:34 som ble bekreftet, dette ble også tilsendt på lik linje med alle de andre tilbudene.

Sikrede klaget på selskapets vedtak 16.9.19. I klagen fremgikk at de ikke hadde fått åpnet "concent"-meldingen på telefonen, og at de hadde tatt kontakt med rådgiver i forbindelse med aksepten. Han hadde bekreftet at de bare kunne trykke "ok" etter at han hadde lest opp pris osv. Feilmelding er bekreftet ved skjermbilde.

Selskapet opprettholdt sitt standpunkt, og sikrede klaget saken inn til Finansklagenemnda via advokat.

Sikrede krever dekning for tyveriet og anfører at de aldri ble spurt om antall tidligere skader og derfor ikke kan anses å ha gitt uriktige opplysninger om dette til selskapet i forbindelse med tegning. Når det gjelder opplysningen om 0 skader gitt i tilbud på e-post, har de oversett informasjonen da de var mest opptatt av pris. De hadde dessuten problemer med å få åpnet det endelige tilbudet pga. teknisk svikt. Dette var rådgiver klar over, men sa de likevel bare kunne svare "ok" på dette pr. SMS.

I forkant av tegningen hos selskapet fylte de ut et "anbud" på forsikringer.no, hvor de opplyste om seks tidligere skader. De tok utskrift av dette skjema underveis og har lagt dette frem som dokumentasjon. De er imidlertid ikke sikre på om selskapet tok kontakt pga. dette skjemaet, men dette viser at de besvarer de spørsmål de får med hensyn til antall skader korrekt. I skademeldingsskjemaet opplyste de også om at de hadde hatt en tidligere bilskade. Hadde de blitt spurt om antall tidligere skader i forbindelse med tegning, hadde de svart på dette da også. Det spørsmålet fikk de imidlertid ikke, og det kan ikke være tilstrekkelig at rådgiver viser til at det "rutinemessig" spør om antall tidligere skader. Sikredes samboer gjorde dessuten uoppfordret rede for alle skadene de hadde hatt de siste årene så snart han ble klar over at det var en uoverensstemmelse mellom hva som sto oppført i selskapets systemer etter tegning, og hva som var realitetene om tidligere skader. Dette var lenge før avslaget ble sendt og må være med å vise sikredes oppriktighet med hensyn til tidligere skader.

Sikrede understreker at det var selskapet som tok kontakt med dem kort tid etter at skjemaet var fylt ut på forsikring.no.

Sikrede forklarer avviket mellom antallet skader i deres skjema og antallet registrerte skader med at det er blitt registrert flere skader på samme sak, og at noen av sakene gjelder kun veihjelp som sikrede ikke har sett på som en skadesak.

Selskapet avslår ansvar og anfører at det foreligger brudd på opplysningsplikten i forbindelse med tegning. Sikrede har svart 0 på antall tidligere skader siste tre år, og undersøkelser viser at sikrede har hatt 15 skader fordelt på sine ulike forsikringsdekninger i tidligere selskap. Rådgiver hos selskapet opplyser at kunden rutinemessig blir spurt om skader de siste 3 år, og at kundens svar er oppført i polisene og tilbudene. Rådgiver bekrefter også at dokumentasjonen på forsikringene er oversendt kunden i forbindelse med salget. Sikrede ville, med korrekte opplysninger, fått en høyere premie, og selskapet ville vurdert et redusert dekningsomfang. Det er vist til interne retningslinjer som sier at dersom kunden oppgir at han har hatt to eller flere skader de siste tre årene, kreves spesiell godkjenning fra avdeling for underwriting. Sakene skal da vurderes ut ifra

omfang, type skader, historikk, eller lignende, og selskapet vurderer premieøkning, redusert dekning, evt. også avslag på å tegne forsikring.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for tyveri fra bil.

Ifølge fal. § 4-1 skal forsikringstaker gi riktige og fullstendige svar på selskapet spørsmål i forbindelse med inngåelsen av en forsikringsavtale.

Selskapet anfører at sikrede har hatt 15 skader i løpet av de siste tre årene, mens de under tegning opplyste om 0 skader. Sikrede avviser at de har opplyst dette. Nemnda forstår saken slik at forsikringen ble tegnet på initiativ fra sikredes samboer og over telefon med selskapet. I de skjemaene rådgiveren har fylt ut fra samtalen, ble det lagt inn 0 skader de siste tre årene for alle de aktuelle dekningene. Nemnda har ikke grunnlag for å si om antallet skader ble diskutert under samtalen, men selskapet sendte ut tilbud på fire forskjellige forsikringer hvor alle hadde følgende rubrikk:

Antall skader siste 3 år: 0

Etter det opplyste leste sikrede ikke gjennom dette tilbudet, men hadde noen kommentarer slik at selskapet sendte nytt tilbud, med samme opplysninger om antallet skader. Sikrede leste dette og gjorde ytterligere endringer på oppgitt areal på boligen, samt la til verdisaksforsikring for bunad. Det ble sendt ut et nytt tilbud på e-post samme dag. Dette var utformet tilsvarende som det første tilbudet, inkludert antall skader siste tre år oppgitt til "0".

Selv om den siste bekreftelsen skjedde uten at sikrede fikk åpnet lenken, mener nemnda sikrede her måtte forstå at selskapet bygget sitt tilbud på at sikrede ikke tidligere hadde hatt noen skader. Den aktuelle linjen med antallet skader fremgår klart av tilbudene. Sikrede erkjenner å ha lest tilbudet, og kan da ikke unngå å ha sett opplysningen. Dette må likestilles med at sikrede svarer galt på selskapets spørsmål.

Selskapet anfører at den gale opplysningen er gitt svikaktig. Dersom forsikringstaker svikaktig har forsømt sin opplysningsplikt etter § 4-1, og det har inntruffet et forsikringstilfelle, er selskapet uten ansvar overfor forsikringstakeren, jf. fal. § 4-2 første ledd. Med "svik" menes at forsikringstaker bevisst gir gale opplysninger i den hensikt å få en avtale han ellers ikke ville ha krav på.

Selv om sikrede her måtte forstå at selskapet bygget på den gale opplysningen, mener nemnda det ikke er sannsynliggjort at den manglende korreksjonen er gjort "bevisst" og i den hensikt å få en bedre forsikring. Det er forskjell på aktivt å komme med en opplysning og mottagelse av et tilbud uten å korrigere en feil. Nemnda mener man ikke kan se bort fra at sikrede ikke var bevisst linjen med antallet skader og betydningen av denne i farten. Svik kan i så fall ikke påberopes.

Dersom forsikringstaker er mer enn lite å legge til last, følger det av fal. § 4-2 annet og tredje ledd at selskapets ansvar kan settes ned eller falle bort under hensyn til hvilken betydning feilen har hatt for selskapets vurdering av risikoen, til skyldgraden, skadeforløpet og forholdene ellers. Nemnda mener sikredes skyldgrad er høy og på grensen til svik. Derimot er det ikke årsakssammenheng mellom de gale opplysningene og skaden, og selskapets informasjon gir ikke grunnlag for at det ikke ville tegnet forsikring med riktig informasjon. Nemnda mener en avkortning på 50 % fremstår som riktig.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis delvis medhold.

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