

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-1040

8.11.2021

Frende Skadeforsikring AS

Motorvogn

Bonusreduksjon – informasjon på hjemmesiden – muntlig løfte?

Sikrede var ansvarlig for en bilskade 25.9.19. Ved hovedforfall 1.9.19 var bonusen for bilen "75% 3.år". Selskapet varslet om at bonusen i tråd med vilkårene ville bli satt ned til 60 % med virkning fra neste hovedforfall og anførte at det først var fra bonus 75 % 4. år at det ikke ble trukket bonus. Sikrede var uenig i selskapets vilkårsforståelse og anførte også at informasjon på selskapets hjemmeside tilsa at det ikke skulle trekkes bonus, samt at selskapet hadde gitt muntlig tilsagn om ikke å trekke bonus. Nemnda kom til at bonusreguleringen var i samsvar med forsikringsavtalen og informasjonen på hjemmesiden, samt at sikrede ikke hadde sannsynliggjort at hun hadde fått et bindende løfte om at det ikke skulle trekkes bonus.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: bonusreduksjon på 15 %

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om selskapet kan sette ned bonusen med 15 % etter en bilskade.

Sikrede hadde hovedforfall 1.9.19. Bonusopptjeningen som da ble påbegynt var 75 % på tredje året, dvs. at sikrede hadde hatt 75 % i to år ved hovedforfall.

Ifølge forsikringsvilkårene som gjaldt fra 1.1.19 fremgikk:

10.9.2 BONUSTAP

Ved skade som fører til utbetaling for Frende, reduseres bonus.

Var bonus før skaden 75 % fra og med 4. opptjeningsår, reduseres ikke bonus, men forsikringen fornyes med 75 % bonus, 1. opptjeningsår.

Var bonus før skaden 75 %, til og med 3. opptjeningsår, reduseres bonus med 15 prosentenheter, til 60 % bonus.

Sikrede fikk en skade på eget kjøretøy 25.9.19 etter en kollisjon som sikrede hadde ansvaret for.

Etter skaden informerte selskapet i brev av 30.9.19 og 1.11.19 om at bonusen ville bli satt ned til 60 %. Dette skjedde med virkning fra neste hovedforfall 1.9.20.

Sikrede var ikke enig i bonusreduksjonen og tok kontakt med selskapet. Selskapet opprettholdt i e-post 25.1.21 at det var korrekt med 60 % bonus fra 1.9.20.

Sikrede klaget 14.2.21 saken inn for Finansklagenemnda. Det ble her bl.a. lagt ved en utskrift fra selskapets nettside samme dato hvor det bl.a. står:

Hos Frende slipper du også bonustap på den første bilskaden når du har kjørt kun tre år med 75 prosent.

Sikrede anførte at bonusen ikke skulle reduseres ut fra både avtalen og telefonsamtaler med selskapet etter skaden hvor det ble sagt at det ikke ville bli bonustap fordi sikrede hadde 75 % bonus i tre år. Det sto også på selskapets nettside at det ikke var bonustap etter 75 % på

tredje året. Sikrede stilte også spørsmål ved hvorfor man skulle vente til neste hovedforfall ved eventuelt bonustap.

Selskapet har avvist bonuskravet og anført at bonusreguleringen var korrekt etter forsikringsvilkårene. Sikredes anførsel om at det ble informert om det ikke var bonustap måtte mest sannsynlig bero på en misforståelse.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken 7.9.21 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold:

1. Sekretariatet ser først på hvordan forsikringsvilkårene skal forstås. Ifølge vilkårene som gjaldt fra 1.1.19 gjelder følgende om bonustap:

10.9.2 BONUSTAP

Ved skade som fører til utbetaling for Frende, reduseres bonus.

Var bonus før skaden 75 % fra og med 4. opptjeningsår, reduseres ikke bonus, men forsikringen fornyes med 75 % bonus, 1. opptjeningsår.

Var bonus før skaden 75 %, til og med 3. opptjeningsår, reduseres bonus med 15 prosentenheter, til 60 % bonus.

I foreliggende tilfelle følger det av fremlagt forsikringsbevis at bonusen var 75 % 2. opptjeningsår frem til hovedforfall 1.9.19. Det betyr at bonusen var 75 % 3. opptjeningsår fra hovedforfall 1.1.19 og på tidspunktet skaden skjedde 25.9.19.

Det følger klart av vilkåret sitert ovenfor (siste avsnitt) at det er reduksjon av bonusen fra 75 til 60 % ved skade "til og med 3. opptjeningsår". Bonusfri skade er med andre ord først tilfelle fra 4. opptjeningsår, jf. andre avsnitt. Ut fra vilkårene er dermed korrekt med reduksjon til 60 % bonus.

Sikrede har også vist til informasjonen på nettsiden om at man slipper bonustap etter man har "kjørt kun tre år med 75 prosent". Sekretariatet bemerker at dette betyr det samme som står i vilkåret. Det vil si man må ha kjørt i tre år uten skader på denne bonusen. I dette tilfellet var det bare kjørt litt over to år da skaden inntraff.

2. Sikrede anfører også at selskapet, etter at sikrede ringte og tok opp informasjonen selskapet ga skriftlig om bonusreduksjon etter skaden, skal ha informert muntlig om at det ikke ville bli bonustap. Sekretariatet bemerker at det er sikrede som har bevisbyrden for at selskapet eventuelt skulle ha gitt et bindende løfte i motstrid til vilkårene og informasjonen som ble sendt ut etter skaden. Vi kan ikke se at sikrede har sannsynliggjort dette, og bemerker at det kan bli misforståelser i muntlige samtaler. Det er ikke nok for å sannsynliggjøre et slikt innhold av samtalen som sikrede anfører bare ved å vise til at det har vært samtaler, jf. tidligere nemndsavgjørelse FinKN 2020-421. Sikrede kan ikke gis medhold i at selskapet skal ha bundet seg til ikke å trekke bonus.

3. Sikrede har til sist stilt spørsmål ved hvorfor selskapet venter til hovedforfall. Sekretariatet bemerker at også dette er i samsvar med forsikringsvilkårene, jf. pkt. 10.9.4 hvor det bl.a. står:

Bonus reduseres fra første hovedforfall etter at skaden skjedde. Dersom bonus flyttes over til annen bil før hovedforfall, f.eks ved kondemnasjon, bilbyte eller utvidelse av forsikringen til å omfatte flere motorvogner, reduseres bonus fra det tidspunkt den overføres.

Ut fra vilkårene er det korrekt at bonusreduksjonen skjer ved neste hovedforfall 1.9.20 som selskapet har gjort i dette tilfellet.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på redusert bonus.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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