

# Finansklagenemnda Skade

## Avgjørelse FinKN 2021-1092

18.11.2021

KLP Skadeforsikring AS

### Motorvogn

Avtalt dekningsomfang – ordinær kaskoforsikring eller kaskoforsikring med maskinskadedekning?

Sikrede tegnet forsikring for sin nye bruktbil 14.12.20. Han fikk samme dag tilsendt forsikringsbevis hvor det sto at han hadde kaskoforsikring. I juni 2021 ble det påvist en skade på sikredes bil som ville vært dekket under en maskinskadeforsikring. Selskapet avsto å dekke bilskaden, idet sikrede kun hadde kaskodekning. Sikrede var uenig, idet han hevdet at han ved tegning av forsikringen 14.12.20 hadde anmodet om forsikring for alle eventualiteter, og han mente selskapet hadde gjort en feil. Selskapet hevdet at det ikke hadde gjort noen feil og påpekte også at sikrede hadde plikt til å lese gjennom det som sto i forsikringsbeviset. Nemnda kom til at skaden ikke var dekningsmessig da sikrede ikke hadde dokumentert at han på tegningstidspunktet hadde bedt om en maskinskadedekning.

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om sikrede har tegnet forsikringsdekningen Kasko eller Kasko Maks.

Sikrede tegnet 14.12.20 bilforsikring på sin nye bruktbil (Skoda, 2013 modell).

I selskapets notat fra 14.12.20 er det notert "Inn fra d.d med kasko." I selskapets endringsbrev av 14.12.20 til sikrede fremgår det under "Oversikt over dine forsikringer" at sikrede hadde forsikring for fire biler, et hus, en hund, samt reiseforsikringer. Av forsikringsbevisene for bilene fremgår det at aktuelle bil var forsikret med Kasko, mens av de øvrige tre bilene var to forsikret med delkasko og én med Kasko Maks.

Ved service på den aktuelle bilen i juni 2021 skal det ha blitt påvist en skade som ville vært dekket av en maskinskadedekning. Selskapet skal imidlertid ha avslått skaden fordi sikrede kun hadde ordinær kaskodekning og ikke Kasko Maks som omfattet maskinskadedekning.

Sikrede påklaget 1.7.21 selskapets avgjørelse fordi han mente han skulle hatt forsikringen Kasko Maks. Han viste bl.a. til følgende:

Da jeg byttet bil i desember 2020 flyttet jeg samtidig forsikringen fra min tidligere bil til min nåværende Skoda [...]. Da var det mye som gikk galt.

Oppdraget fra meg var ganske enkelt. Dette er en nyere bil, og jeg vil ha full dekning på denne bilen, dvs. jeg vil ha forsikring mot alle eventualiteter. ..Selskapet.. sin representant svarte at det var greit, og at jeg da skulle ha en kaskoforsikring. Jeg er ingen ekspert på forsikringer, men tar det altså for gitt at deres representant har såpass innsikt i de forskjellige forsikringsalternativene at hun gir meg en forsikring med dekning for alle eventualiteter, når jeg ber om dette. "Da blir det kasko", svarte jeg.

Den første feilen som ble gjort, var at løpetiden på min forsikring hadde blitt satt til to år. Ved en skade ville jeg således miste bonus, da opptjeningstiden ikke forløp seg til de nødvendige seks år. [.....]

OK - så ble det en lengre runde i kø til kundesenteret, der jeg omsider [...], og løpetiden ble endret til mer enn seks år. Alt vel så langt.

I går hadde jeg imidlertid bilen på service hos merkeverksted, der de kunne påvise en liten oljelekkasje i kamaggregatet. Så lenge bilen var mindre enn 8 år gammel, hevdet verkstedet at dette ville være dekket

gjennom en kasko + forsikring. "Ikke noe problem", sier jeg, ettersom jeg hadde bedt om å bli forsikret mot alle eventualiteter.

Når jeg så tar kontakt med ..selskapet.. i dag, får jeg vite at forsikringen jeg har bestilt ikke dekker motorskade??!!?!

Jeg måtte i såfall ha bestilt en kasko + forsikring.

[.....]

Jeg er ingen ekspert på de forskjellige typene forsikring. Jeg har dessverre hatt så stor tillit til forsikringsselskapets representant at jeg trodde at en bestilling av en forsikring som dekker alle eventualiteter skulle være trygt.

Jeg krever med dette at min forsikringsavtale på gjeldende bil endres med tilbakevirkende kraft til kasko +.

**Selskapet avslo sikredes klage 12.7.21 med følgende begrunnelse:**

Vi har notert at du ønsker Kasko når du tegnet [...] den 14.12.20. Vi notere ønsket dekning som har blitt avtalt for å være sikker på hvilken dekning som ble avtalt ved inntegning. Vi kan ikke se at vi har gjort noe feil ved inntegning av forsikring.

Du har også en leseplikt som kunde og se over at du har ønsket dekning. Alternative dekninger står også oppført på de siste sidene i forsikringsdokumentene vi sender ut.

**Sikrede var uenig med selskapet og opplyste 12.7.21 bl.a. følgende:**

Dere kan ikke se at det ble gjort noen feil???

Dere har ganske nylig rettet opp i den ene feilen som ble gjort, vedrørende løpetid på forsikringen. [.....]

At dere i forlengelsen av dette påstår at dere ikke gjorde feil nr. 2 blir bare patetisk. Jeg ba om full dekning.

Deres representant erklærte at kasko var full dekning. Når jeg nå for første gang har behov for hjelp av forsikringsselskapet, dekker dere dere bak min plikt til å lese dokumentene. Jeg har lest dokumentene, men dere kan ikke kreve at en vanlig forsikringstager skal være ekspert, verken på bil eller forsikring. Med litt velvilje fra forsikringsselskap ville denne saken vært ute av verden. [....]

**Sikrede sendte 12.7.21 klage til Finansklagenemnda.**

**Sikrede** har i det vesentlige anført at selskapet gjorde to grove feil da han flyttet forsikring på ny bil. Han viser til at den ene feilen vedrørende bonus ble rettet opp, mens når han påpekte feil nummer to, så skal selskapet ha hevdet at det ikke hadde begått noen feil. Sikrede hevder det er riv ruskende galt å hevde at han ville takket nei dersom han hadde fått tilbud om kasko pluss til en snau hundrelapp mer i måneden enn kasko.

**Selskapet** har i det vesentlige anført at klagen gjelder uenighet i valgt dekning på tegningstidspunktet for aktuelle bil. Selskapet påpeker at saken vedrørende bonus er løst. Selskapet viser til at det etter en oppstått skade kom frem at denne ville vært dekket dersom sikrede hadde hatt Kasko Maks, og sikrede var uenig i at det kun var avtalt ordinær kaskodekning ved tegning 14.12.20. Selskapet viser til at da sikrede henvendte seg pr. telefon 14.12.20 for å tegne ny bilforsikring, så var det naturlig at det i samtale med rådgiver ble avklart om han ønsket Kasko eller Kasko Maks fordi prisforskjellen var kr 1 170. Selskapet viser til at det har som rutine å lage et notat etter hver kundesamtale, og at rådgiver noterte "Inn fra d.d med kasko.", dvs. at rådgiver noterte at valgt dekning var Kasko og ikke Kasko Maks. Selskapet viser til at det ikke har opptak av samtale tilbake til 14.12.20, så det kan ikke dokumentere nøyaktig hva som ble sagt mellom sikrede og rådgiver. Selskapet viser videre til at det senere samme dag ble sendt et forsikringsbevis som viser at bilen hadde dekningen Kasko. Selskapet opplyser at det er forventet at kunder leser gjennom forsikringsbeviset slik at de er innforstått med risikoen de står med og har mulighet til å korrigere eventuelle feil.

**Finansklagenemnda Skades begrunnelse**

Spørsmålet er om sikrede har ordinær kaskoforsikring eller Kasko Maks (kasko med maskinskadedekning).

## Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

Sekretariatet vil vise til at du kun har krav på dekning av skader som er omfattet av forsikringsvilkårene. Videre vil sekretariatet vise til at det er du som forsikringstaker/sikrede, som har bevisbyrden for at det i det enkelte tilfelle har oppstått en dekningsmessig skade som faller inn under vilkårene. Dette følger av Finansklagenemndas praksis i tilsvarende saker. Det kan f.eks. vises til nemndas uttalelse i FinKN 2012-595 hvor nemnda uttalte følgende:

Det er sikker praksis at det er sikrede som må dokumentere at skaden skyldes slike forhold som selskapet i henhold til vilkårene svarer for.

Sekretariatet vil påpeke at det ovennevnte vedrørende bevisbyrde også gjelder i et tilfelle som ditt hvor spørsmålet er hvilken forsikringsdekning du hadde avtalt med selskapet, se eksempelvis FinKN 2018-572 og 2019-650.

Sekretariatet legger til grunn at selskapet avsto å dekke en skade på din bil fordi du ikke hadde maskinskadedekning. Du har anført at dette var feil, idet du i telefonsamtale 14.12.20 ba selskapet om å få tegnet forsikring mot alle eventualiteter og at rådgiver da ga deg kaskoforsikring.

Det er uklart for sekretariatet hva som ble sagt mellom partene i telefonsamtalen som du viser til. Sekretariatet legger imidlertid til grunn for sin vurdering at det følger av ditt forsikringsbevis at du kun har tegnet avtale om ordinær kaskoforsikring og at du således også kun har betalt forsikringspremie for slik dekning. Videre legger sekretariatet vekt på at selskapet også har fremlagt et notat der det står "Inn fra d.d med kasko". Sett i lys av at du ikke selv har fremlagt noen annen dokumentasjon for at det er inngått en avtale med selskapet om Kasko Maks, anser sekretariatet det ikke for tilstrekkelig sannsynliggjort at det foreligger en slik avtale. Din anførsel om at du i telefonsamtalen ba om forsikring mot alle eventualiteter, at du ikke er ekspert på forsikringer og at selskapets representant skal ha erklært at kasko var full dekning, kan vi ikke se at er tilstrekkelig for å anse din bevisbyrde for oppfylt i denne sammenheng. Dette er i tråd med nemndspraksis, jf. eksempelvis FinKN 2019-650 hvor Nemnda uttalte følgende vedrørende en sak der det var spørsmål om hva som var avtalt mellom partene:

Nemnda kan ikke vurdere hvilken forklaring som her er korrekt og må etter alminnelige bevisbyrderegler legge til grunn at sikrede har fått den avtalen hun ba om.

Sekretariatet vil for øvrig påpeke at det følger av nemndspraksis at sikrede har en plikt til å se gjennom forsikringsavtalen for å sjekke om den samsvarer med det som er avtalt og at sikrede har en plikt til å reagere dersom avtalen ikke er i samsvar med sikredes behov. Det kan i denne forbindelse vises til avgjørelsen i FinKN 2019-100 hvor nemnda uttalte:

Nemnda har lagt til grunn at kunden har en plikt til å lese forsikringsbeviset og reklamere om dette ikke stemmer med hans dekningsbehov, jf. FinKN 2011-514 og særlig 2011-120, som også gjaldt spørsmålet om selskapet hadde brutt sin informasjonsplikt ved tegning av en delkaskoforsikring.

Sekretariatet legger til grunn at da skaden på din bil ble oppdaget i juni 2021, så hadde du hatt god tid til å lese gjennom forsikringsavtalen som selskapet sendte deg 14.12.20 og å reklamere dersom du ønsket en annen dekning enn den som fremgikk av forsikringsbeviset. Sekretariatet vil for øvrig bemerke at det følger av din forsikringsavtale med selskapet at du har forsikret flere biler i selskapet og at disse er forsikret med ulike dekninger, herunder med både delkasko og Kasko Maks, slik at det av den grunn må kunne legges til grunn at du var kjent med at det var ulike forsikringsdekninger.

Sekretariatet kan etter dette ikke se at du har krav på maskinskadedekning (Kasko Maks) i anledning din bilskade, idet du kun hadde tegnet ordinær kaskoforsikring.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Avgjørelsen er enstemmig.

## Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).*