

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-1134

30.11.2021

Frende Skadeforsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Tilbakekall av tilbud på fullverdiforsikring av bygning – avtl. § 39.

Sikrede ønsket å forsikre en bygning som ble oppgitt å være en tomannsbolig. Den 24.7.20 mottok han et tilbud på fullverdiforsikring av eiendommen og med forsikringssum på over kr 4 mill. Sikrede aksepterte ikke tilbudet med det første og stilte spørsmål om hvor mye han ville fått utbetalt under de ulike forsikringsformene dersom bygningen brant ned. Etter nærmere undersøkelser avdekket selskapet at bygningen led av manglende vedlikehold. I tillegg viste det seg at eiendommen hadde en prisantydning på kun kr 380 000. Selskapet besluttet derfor å trekke tilbake tilbudet av 24.7. Tilbakekallet skjedde den 27.4.20. Sikrede anførte at selskapet ikke hadde rett til å tilbakekalle tilbudet. Samtidig sendte han inn en skriftlig aksept av det aktuelle tilbudet og fremholdt at det var inngått en bindende avtale om fullverdiforsikring. Selskapet anførte at det forelå særlige tungtveiende grunner til å kunne trekke tilbudet tilbake, jf. avtl. § 39. Videre mente selskapet at det forelå grunnlag for å nekte sikrede å tegne forsikring på bygningen, jf. fal. § 3-10. Nemndas flertall kom til at selskapet kunne trekke tilbake forsikringstilbudet.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav fra selskapet om å kunne tilbakekalle tilbud om fullverdiforsikring for bygning, jf. avtl. § 39, subsidiært om det er grunnlag for å nekte sikrede å tegne forsikring.

Sikrede kontaktet selskapet den 16.6.20 for å forsikre en bygning som ble oppgitt å være en tomannsbolig. Både tilbudet og notatene som ble gjort i forbindelse med tegningen skal ha blitt slettet fra selskapets kundesystem iht. GDPR-krav. Selskapet har derfor ikke fremlagt en komplett oversikt over all kommunikasjon med sikrede i perioden 16.6.–27.7.20. Det har imidlertid blitt foretatt en rekonstruksjon av kommunikasjonen mellom partene basert på e-poster hos den enkelte saksbehandler.

Ifølge selskapet skal sikrede ha mottatt totalt 13 tilbud på husforsikring i perioden 16.6.–24.7.20. Det fremgår av selskapets telefonlogg at sikrede frem til 27.7.20 var i kontakt med selskapet om lag 40 ganger.

Selskapet har forklart følgende:

Årsaken til alle disse henvendelsene er flerdelt. Dels skyldes det at klager ønsket å gjøre endringer i de tilbud han mottok, blant annet ba han om høyere egenandel for å få ned prisen. Dels gjaldt samtalene selve forsikringsobjektet. Det var uklart hva slags eiendom det var tale om. Det var uklart hvor mange leiligheter og hybler som var i bygningen og hvor mange som bodde i leilighetene/hyblene. Videre var bygningens standard et tema.

Den 24.7.20 mottok sikrede et tilbud på fullverdiforsikring av eiendommen. Av tilbudet fremgikk følgende opplysninger:

HOVEDBYGNING

Bygningstype

Vertikalt delt tomannsbolig

Forsikringsform	Fullverdi
Forsikringssum	kr 4 028 145
(...)	
Opplysninger om bygningen	
Byggeår	1963
(...)	
Antall hybler utleid	1
Antall personer i boligen	2-5 personer
(...)	
Erstatningsmessig vannskade siste 3 år	0

Sikrede aksepterte ikke tilbudet av 24.7 med en gang, men stilte ifølge selskapet spørsmål om forskjellen mellom fullverdiforsikring og førsterisikoforsikring, og om hvor mye han ville fått utbetalt under de ulike forsikringsformene dersom bygningen brant ned.

Selskapet besluttet å foreta nærmere undersøkelser av den aktuelle bygningen. Det viste seg at sikrede hadde kjøpt en leilighet/del i et større bygg. Selskapet avdekket gjennom salgsannonsen på finn.no at vedlikeholdsarbeidene på leiligheten i de senere årene ikke var fagmessig utført. Videre ble det avdekket at leiligheten hadde en prisantydning på kr 380 000. Opplysningen fremgikk av <https://eiendomsverdi.no/>. Av samme nettside fremgikk det at "prisen er svært lav for boligtypen i området og indikerer at dette ikke er et reelt markedssalg".

Selskapet besluttet på bakgrunn av denne informasjonen å trekke tilbake tilbudet av 27.7.20 og heller tilby forsikring med førsterisikosum lik prisantydningen.

Sikrede klaget på at tilbudet av 24.7.20 var trukket tilbake og ga uttrykk for at han ville akseptere tilbudet:

Men jeg aksepterer ikke at dere trekker tilbudet tilbake fordi det er et bindende tilbud som varer i 30 dager, som jeg hadde tenkt og akseptere.

Alle opplysningene er korrekt. Jeg aksepterer tilbud 10101626 med Fullverdi forsikring. Ok nå er det tilbudet dere sendte meg på Fredag 24 Juli 2020 et faktisk bindende tilbud siden jeg nettop aksepterte det.

Etter dette fulgte en del e-postkorrespondanse mellom sikrede og selskapet.

Selskapet stilte en rekke spørsmål knyttet til bygget, bl.a. om bygningens tidligere funksjon/formål, samt om eventuelle uteleieforhold. Sikrede ga bl.a. følgende svar:

jeg leier ut hele Leiligheten min til 2 men i begynnelsen av 20 årene.

(...)

Og ja det er riktig at jeg eier 1 av 2 deler av en vertikaldelt tomannsbolig

(...)

Og nei jeg leier ikke leiligheten min ut til ulike personer som er på jobb i området.

Og det er kun 1 leieboer som bor i min leilighet nå, og han har bodd der i et år nå.

Og ja bygningen har vist vært et tidligere samfunnshus, men det var i nabo leiligheten, så vidt jeg vet.

Men bygningen er ikke et samfunnshus i dag, såvidt jeg vet.

Og bygningen har også vært en butikk, men det er veldig lenge siden, såvidt jeg vet.

Og nei bygningen brukes ikke til noe annet enn bolig, såvidt jeg vet.

(...)

Basert på sikredes opplysninger, avslo selskapet sikredes forespørsel om å tegne forsikring. Fra avlagsbrevet hitsettes:

I forsikringstilbudet oppga du at det bor 2-5 personer i boligen og at du bruker hoveddelen selv, men at du leier ut en hybel/utleiedel. Dette samsvarer ikke med det du skriver til oss nå om at din del av bygningen er helutleid til en person.

Du skriver også at bygningen tidligere har vært et samfunnshus, som nå er gjort om til bolig. (Selskapet) forsikrer dessverre ikke tidligere forsamlingshus/skoler/feriehus som bygges om til bolig. Dette er en uønsket risiko, da det kreves en stor og omfattende ombygging når denne typen bygning gjøres om til bolighus.

(...)

På grunn av at det her er anmodet om en forsikring som vi ikke tilbyr allmennheten ellers, kan vi på saklig grunnlag avslå din anmodning om å tegne forsikring.

Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 23.2.21.

Sikrede anfører at selskapet er bundet av sitt tilsagn om tegning av fullverdiforsikring. Tilbudet ble utsendt den 24.7.20 og varte i 30 dager. Sikrede aksepterte tilbudet den 27.7.20, og det foreligger dermed en bindende forsikringsavtale. Sikrede hevder at hans leilighet aldri har vært bygget om fra butikk eller fra et tidligere samfunnshus. Det ble drevet butikk i bygningen, og sikredes leilighet var i utgangspunktet ment til vedkommende som drev butikken.

Selskapet har fått all informasjon som sikrede hadde tilgjengelig om bygningen.

Sikrede har for øvrig gitt selskapet gode svar på alle spørsmål og har ikke fått noen begrunnelse på hvorfor hans svar ikke var tilfredsstillende.

Det fremgår ikke uttrykkelig i e-postene som sikrede mottok 27.7.20 at tilbudet av 24.7.20 ble trukket tilbake. Tilbudet ble således aldri formelt tilbakekalt.

Bygningen er ikke dårlig vedlikeholdt. Det koster kr 4 millioner å gjenoppbygge leiligheten dersom den skulle bli totalskadet. Å forsikre leiligheten for kr 380 000, er dermed ikke tilfredsstillende.

Selskapet anfører at det har rett å tilbakekalle forsikringstilbudet av 24.7.20 etter avtl. § 39. Det foreligger særlige tungtveiende grunner til å kunne trekke tilbudet tilbake; bl.a. manglende tillitt til sikrede, leilighetens særlige risiko, samt at forsikringstilbudet gjaldt fullverdiforsikring av en eiendom med svært lav verdi.

Sikrede har ikke gitt tilfredsstillende svar på de spørsmål som ble stilt i forbindelse med tegning. Til tross for 40 telefonsamtaler og et ukjent antall e-poster, var det svært vanskelig for selskapet å få avklart forsikringsobjektets risiko. Utover i prosessen fikk selskapet en stigende uro over sikredes fokus på hvor mye han ville få utbetalt ved en brann, alt etter om det dreide seg om fullverdiforsikring eller førsterisikoforsikring.

Sikrede ønsket å forsikre leiligheten for forsikringssummer som langt oversteg eiendommens reelle verdi. Sikrede ba om å forsikre leiligheten for inntil kr 4 mill. til tross for at leiligheten hadde en prisantydning på kun kr 380 000. Det fremgår av salgsannonse at vedlikeholdsarbeidet på leiligheten ikke var fagmessig utført. Sammen med en svært lav verditakst ga disse opplysningene selskapet grunn til å tro at bygningen var i svært dårlig stand. Å fullverdiforsikre en slik bygning kan ikke anses forsikringsmessig forsvarlig. De nye opplysningene om bygningens tilstand og tidligere bruk, bl.a. til samfunnshus, ga selskapet saklig grunn til å nekte å tilby forsikring, jfr. fal. § 3-10.

Selskapets ansvar må derfor under enhver omstendighet kunne revideres etter avtl. § 36, slik at forsikringen er begrenset til en førsterisikoforsikring med forsikringssum lik verdien av eiendommen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er bundet av tilbud om fullverdiforsikring, jf. avtl. § 39, subsidiært om avtalen kan justeres etter avtl. § 36.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Trine Vøien, bemerker:

Flertallet mener selskapet må gis medhold.

Flertallet ser først på spørsmålet om selskapet kan tilbakekalle forsikringstilbudet av 24.7.20.

Det er ikke bestridt at selskapet sendte sikrede et skriftlig tilbud på fullverdiforsikring av eiendommen den 24.7.20. Tre dager senere sendte selskapet sikrede en e-post hvor det fremgikk at forsikring likevel ikke kunne tegnes pga. leilighetens lave verdi og ufagmessige vedlikeholdsarbeider. Sikrede ønsket å akseptere tilbudet av 24.7. først etter at selskapet trakk det tilbake.

Det avtalerettslige utgangspunktet er at et løfte er bindende innenfor den akseptfrist som gjelder, men en løftegiver kan unntaksvis tilbakekalle et løfte etter en analogisk anvendelse av avtaleloven § 39, den såkalte re-integra-regelen. Retten til å kalle tilbudet tilbake forutsetter at det foreligger særlige grunner til å tilbakekalle, og at tilbakekallet skjer før løftemottaker har innrettet seg etter tilbudet. I tillegg må det foretas en interesseavveining. Både innrettelsesvurderingen og interesseavveiningen beror bl.a. hvor lang tid det gikk mellom løftet og tilbakekallet.

Formuleringen "særlige grunner" refererer til forhold utenfor det vanlige. Hverken lovteksten eller forarbeidene setter noen begrensninger på hva slags forhold som kan utgjøre "særlige grunder", og det legges opp til en "bred, skjønnsmessig vurdering", jfr. HR-2017-1782-A avsnitt 29. Formuleringen "Særlige grunder" tilsier at terskelen for å godta tilbakekall er høy. I forhold til inngåelse av en forsikringsavtale dreier det seg om vurdering av risiko, og særlig grunn vil i så fall kunne likestilles med "særlig risiko". Det følger av fal. § 3-10 at selskapet har anledning til nekte forsikring av forhold som medfører en særlig risiko såfremt det er rimelig sammenheng mellom den særlige risikoen og avslaget. Formuleringen "særlig risiko" betyr at sannsynligheten for skade og/eller omfanget av skaden må være høyere enn det som er normalt for denne typen forsikringer. Ordlyden sier ikke noe om hvor stort avviket fra det normale må være. I Ot.prp.nr. 41 (2007-2008) s. 37 heter det at "forsikringsselskapene må kunne legge til grunn risikobetraktninger og nekte å tilby forsikring der det finner at risikoen er uønsket høy". Formuleringen "uønsket" innebærer at det blir opp til forsikringsselskapet å vurdere hva som ligger innenfor "normal risiko" og derfor innenfor kontraheringsplikten. Nemnda har ikke grunnlag for å overprøve selskapets risikovurderinger.

Selskapet har vist til at det ikke kan tilby fullverdiforsikring med forsikringssum på kr. 4 mill. på en eiendom med prisantydning kr 380.000. I tillegg tyder salgsannonсен, sammen med den lave verditaksten, på at bygningen er dårlig vedlikeholdt. Forsikring på fullverdivilkår innebærer at selskapet overtar risikoen for at forsikringssummen til enhver tid tilsvarer gjenanskaffelsesverdien og utgjør derfor en betydelig høyere risiko for selskapet enn førsterisiko ved omfattende skader. Dette må også sees i sammenheng med en forhandlingsprosess hvor selskapet opplevde at det var vanskelig å få svar på spørsmål og hvor sikrede hovedfokus synes å være utbetalingen i tilfelle brann. Flertallet mener fullverdiforsikring under disse omstendighetene utgjør en "særlig risiko" i forhold til normalrisikoen ved forsikring av bygning, som ville gi selskapet anledning til å nekte å tegne forsikring på slike vilkår, og at dette da også utgjør "særlige grunner" iht. avtl. § 39 i dette tilfellet.

Det er videre forutsatt i forarbeidene at det ikke må gå for lang tid før tilbakekallet skjer. I Rt. 1983.281 ble 13 dager god tatt. I foreliggende sak fant tilbakekallet sted kun tre dager etter at tilbudet ble gitt, og før sikrede aksepterte det. Det er ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at sikrede hadde innrettet seg i tillit til tilbudet, som han for øvrig heller ikke hadde akseptert på tilbakekallstidspunktet. En psykologisk innrettelse er ikke tilstrekkelig, jf. bl.a. Rt. 2012 s. 1904.

Flertallet kan heller ikke se at en interesseavveining skal føre til at selskapet er ansvarlig. I den utstrekning bygningen utgjør en risiko som lar seg forsikre, kan sikrede tegne forsikring på førsterisikovilkår i dette eller et annet selskap. Er risikoen av en slik karakter at den gir saklig grunn til å nekte forsikring, jf. fal. § 3-10, har sikrede ikke noe legitimt krav på å tegne forsikring.

Ut fra dette mener flertallet selskapet ikke er forpliktet til å inngå avtale om fullverdiforsikring.

Nemndas mindretall, Alexander Venås, bemerker:

Mindretallet er kommet til at sikrede må gis medhold. Utgangspunktet er at selskapet har gitt et bindende tilbud. Selskapet bør sørge for å be om de opplysninger fra forsikringstakeren som det anser for å være relevante før det gir et slikt bindende tilbud, og har rett til slike opplysninger etter forsikringsavtaleloven § 4-1 første ledd. Tilbudet bør alternativt fremsettes med relevante forbehold. Gir forsikringstakeren uriktige eller ufullstendige opplysninger i forkant av avtaleinngåelsen, kan videre selskapet si opp forsikringen etter §§ 3-7 og 4-3. Selskapet kan videre unnlate å fornye forsikringen etter § 3-5 andre ledd om "særlige grunner som gjør det rimelig".

Mindretallet er enig med flertallet i at sikrede ikke har innrettet seg i tråd med tilbudet. Selskapet trakk seg fra tilbudet etter kort tid, og før sikrede rakk å akseptere.

Spørsmålet er imidlertid om det foreligger "særlige grunner" for at selskapet skal kunne påberope seg re integra-regelen. Terskelen for at et profesjonelt forsikringsselskap skal kunne anvende re integra-regelen overfor en forbruker må være høy. Selskapet har gitt ganske ulike begrunnelser for hvorfor det ikke skal være bundet av tilbudet sitt, henholdsvis ved tilbakekallet i e-poster den 27.7.20, ved avslaget i den interne klagebehandlingen den 17.9.20, i klagesvaret for Finansklagenemnda den 23.4.21 og i brev til Finansklagenemnda den 6.5.21. Hva gjelder opplysningene om boligens (antatte) markedsverdi og tilstand, har sikrede dokumentert at salgsopgaven ble oversendt selskapet allerede den 16.6.20. Selskapet ga samme dag tilbud på fullverdiforsikring med forsikringssum på drøyt kr 4 000 000. Ifølge selskapets klagesvar ga det til sammen ikke mindre enn 13 tilbud på husforsikring i perioden fra og med 16.6. til og med 24.7. Om selskapet ikke ved inngivelsen av noen av disse tilbudene gjorde seg kjent med opplysningene som fremgår av salgsopgaven (som boligens verdi og tilstand), og derfor ikke forstod hvilken "særlig risiko" de tok, må det selv ta ansvaret for det. Selskapet godtok dessuten langt på vei sikredes "pågående" opptreden i juni og juli 2020 ved å stadig gi sikrede tilbud på forsikring.

Mindretallet er derfor kommet til at det ikke foreligger "særlige grunner" for at selskapet kan påberope seg re integra-regelen. Det følger av den foregående drøftelsen at selskapet heller ikke kan påberope seg avtaleloven § 36.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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