

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-1183

9.12.2021

Storebrand Forsikring AS

Motorvogn

Endring av forsikringspremien grunnet nye opplysninger om opptjent bonus?

Sikrede tegnet bilforsikring, og det ble lagt til grunn at han hadde opptjent bonus på 75 % da han via tjenestetorget ga opplysning om at hans bonus var "75% mer enn 5 år". Årspris for bilforsikringen var kr 17 772. Selskapet sendte 19.3.21 en bonusforespørsel til sikredes tidligere forsikringsselskap og fikk til svar at korrekt bonus var 70 % og ett år. Etter dette informerte selskapet sikrede 29.5.21 om at det var gjort endringer på bakgrunn av de nye bonusopplysningene, og at ny årspris var kr 19 548. Sikrede var uenig i at selskapet kunne foreta en slik prisendring, idet han mente det ikke var avtalt. Selskapet viste imidlertid til at det hadde opprettholdt sin informasjonsplikt, at forsikringstaker hadde plikt til å gi korrekt informasjon om opptjent bonus, samt at opprinnelig tilbudsdokument inneholdt forbehold om at pris kunne endres dersom opplysninger om bonus ikke var korrekt. Nemnda kom til at selskapet kunne endre forsikringspremien.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 1 776

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om selskapet kan endre sikredes forsikringspremie som følge av nye opplysninger om opptjent bonus hos tidligere forsikringsselskap.

Sikrede ba om forsikringstilbud fra selskapet, herunder for en bil (Audi Q7, 2017-modell, e-tron 3,0 TDI V6 quattro 5-s, 3.0). Selskapet fikk opplysninger fra sikrede via tjenestetorget hvor det bl.a. fremgikk at han ønsket tilbud på utvidet kasko. Sikrede oppga at bilens kilometerstand var 60 000, at nåværende bonus var "75% mer enn 5 år", at alder på yngste fører av bilen var over 30 år, og at han ønsket kr 8 000 i egenandel og en årlig kjørelengde på 20 000 km.

Sikrede mottok kvittering på bestillingen hvor det var opplyst at selskapet bl.a. hadde notert at bilen var en Audi Q5, 3,0, 258hk, 2016-modell med bonus på 75 % (>3 år). Ifølge kvitteringen ville han få forsikringsdekningen Super, en årlig kjørelengde på 25 000 km, en egenandel på kr 6 000 og en årlig premie på kr 17 772 inkl. trafikksikringsavgift (TFA). Tilsvarende opplysninger fremgikk av forsikringsbeviset i avtalen som selskapet utstedte 20.3.21 gjeldende for perioden 20.4.21–1.4.22.

Selskapet sendte også 18.3.21 sikrede en "Samtykke sms" hvor det sto:

Viser til hyggelig samtale og har utarbeidet forsikringsforslag som er sendt til deres epost. For å akseptere tilbudet svar OK på denne SMS. Ved å akseptere tilbudet bekrefter du også at den utfylte informasjonen om dine forsikringer er korrekt. Tilbudet finner du her:
<https://.....> eller se tilsendt epost. [.....]

I tilbudet ble det gitt de samme opplysningene som i bestillingskvitteringen nevnt ovenfor, og dessuten et eget avsnitt med "*Spesielle Merknader*" hvor det bl.a. sto:

Opplysninger om bonus er korrekt, prisen kan endre seg dersom disse ikke stemmer

I en SMS til sikrede 19.3.21 skrev selskapet *"Takk for din bekreftelse"*. Selskapet sendte samme dag en bonusforespørsel til sikredes tidligere forsikringsselskap. I bonussvaret fremgikk det at *"Korrekt bonus på BT er 70% og 1 år per 11.03.2021"*.

Selskapet informerte sikrede 29.5.21 om *"Endring av bonus på motorkjøretøy"* og opplyste bl.a. følgende:

Vi har endret bonus på kjøretøy med registreringsnummer BT Endringen er gjort på bakgrunn av bonusopplysninger vi har mottatt fra ditt tidligere forsikringsselskap. Din bonus er oppgitt til å være 70% 1.år Ny årspris er på kr 19.548 (inkl.TFA).

Sikrede avviser at selskapet kan øke årsprisen fra avtalte kr 17 772 til kr 19 548 med henvisning til at det hadde hentet bonus fra tidligere bil (EL), som han ikke lenger eier. Sikrede anfører at det ikke var avtalt at selskapet skulle kunne endre kontraktbeløpet etter signering, og at selskapet ikke kan avvike fra opprinnelig foreslått beløp med mindre han får en bilskade som kan påvirke bonus. Sikrede viser til at forsikringsselskapene tilbyr ulike bonusordninger, og at han i forhandling med andre selskap har spurt hva de tilbyr i bonus og veid dette opp mot andre tilbud. Sikrede mener man må kunne forholde seg til en avtalt pris. Sikrede opplyser for øvrig at selskapet i sine dokumenter har skrevet at han har en Audi Q5, mens korrekt modell er Q7.

Selskapet anfører at pristilbudet ble gitt med bakgrunn i informasjon fra sikrede, og at også forsikringen ble aktivert med bakgrunn i denne informasjonen. Selskapet viser til at kundekvittering ble sendt og forsikringsbevis produsert på bakgrunn av det samme grunnlaget.

Selskapet viser til at kundekvitteringen henviser til bonus 75 % over tre år som er selskapets toppbonus, samt at bonusendringen ble foretatt etter at selskapet mottok bonussvaret.

Selskapet mener det har opprettholdt sin informasjonsplikt, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 2-1 og § 2-2. Det viser til at forsikringstaker i henhold til fal. § 4-1 har plikt til å gi korrekt informasjon om forhold man naturlig bør forstå kan påvirke vurdering av risikoen. Selskapet viser også til at en lavere bonus enn opplyst påvirker grunnlaget for prisberegningen og forutsetningene for forsikringsavtalen.

Selskapet viser til at bonusinformasjonen viste seg å være feil, og at bonussvaret medførte endring i grunnlaget for premieberegningen og i tilbud/pris, idet pristilbudet ved korrekt bonusinformasjon på 70 % ville vært et annet enn ved 75 % over tre år. Selskapet viser for øvrig til at sikrede også ble informert om grunnlaget for prisendringen i dialog med selskapets kundesenter og med ekstern agent i juli 2021. Selskapet viser også til akseptlogg og opprinnelig tilbudsdokument som inneholder forbehold om at opplyst bonus er korrekt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet kan endre prisen på sikredes bilforsikring i forsikringsperioden.

Nemnda forstår saken slik at selskapet endret prisen på bilforsikringen som følge av at det etter inngåelse av forsikringsavtalen mottok opplysninger fra tidligere forsikringsselskap om at sikredes opptjente bonus var på *"70% og 1 år"* og ikke *"75% mer enn 5 år"*.

Sikrede har anført at selskapet har hentet bonus knyttet til en elbil som han ikke lenger er eier av. I bonussvaret fra tidligere forsikringsselskap står at *"Korrekt bonus på BT..... er 70% og 1 år per 11.03.21"*. Nemnda legger derfor til grunn at bonusopplysningene som selskapet viser til gjelder bilen som denne klagesaken omhandler.

Selskapet viser til at sikrede har brutt opplysningsplikten i fal. § 4-1. Ved brudd på opplysningsplikten kan selskapet etter fal. § 4-3 si opp avtalen med 14 dagers varsel, og evt. gi tilbud om ny avtale med ny bonus og/eller premie. Denne fremgangsmåten har imidlertid selskapet ikke fulgt.

I utgangspunktet har selskapet ikke anledning til å endre avtalevilkårene mens forsikringen løper hvis det ikke er tatt forbehold om dette i forbindelse med avtaleinngåelsen, i forsikringsbeviset eller i vilkårene. Forsikringsbeviset og vilkårene inneholder ikke noe slikt forbehold, men selskapet har i ettertid fremlagt en "Oversikt over tilbudet" hvor det under "Spesielle merknader" heter at "Tilbudet er en anbefaling gitt basert på opplysninger fra kunden og under følgende forutsetninger":

Opplysninger om bonus er korrekt, prisen kan endre seg dersom disse ikke stemmer

Nemnda mener det her fremkommer klart at tilbudet forutsetter at opplyst bonus er korrekt, og at selskapet derfor må ha anledning til å endre prisen når det etter avtaleinngåelsen fremkommer at opplysningene om bonus ikke er korrekte.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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