

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-271

19.3.2021

Tryg Forsikring NUF

Reise/reisegods

Premiekrav – helårs reiseforsikring – inngått avtale?

Sikrede skulle på treningsreise til Thailand i november 2019 og var i den forbindelse i kontakt med selskapet vedrørende reiseforsikring. Forsikringen gikk til opphør i slutten av januar 2020 grunnet manglende betaling, og selskapet krevde dekket premie for perioden forsikringen var aktiv. Sikrede bestred korttidskravet, og påpekte at han ikke hadde akseptert en avtale om helårs reiseforsikring. Selskapet var av den oppfatning at det var inngått slik avtale, og viste til at sikrede hadde benyttet forsikringen i forbindelse med inntruffet sykdom under sitt opphold i Thailand. Nemnda kom til at det var sannsynliggjort at sikrede hadde inngått avtale om reiseforsikring.

Saksfremstilling

Saken gjelder selskapets krav om betaling av premie og spørsmål om det ble inngått avtale om reiseforsikring.

Sikrede kontaktet selskapet 4.11.19 vedrørende avbestillingsforsikring på en flyreise til Thailand og informasjon om reiseforsikring. Følgende ble loggført av selskapet fra samtalen:

Ft tegner helårs reiseforsikring. Vurderer utvidet reise da han skal være borte fra 071119-290119. (16-29.01.19 er han ikke forsikret). Gått igjennom konsekvenser om det skulle skje han noe. Han takker nei til det foreløpig. Sender mail og informerer datteren om at papirer er sendt på hennes mail vedr helårs reiseforsikringen og at hun må printe ut papirene for faren. (Prøvde å ringe)

Etter samtalen ble avtaledokumentene og faktura sendt til sikredes datter. Selskapet har forklart at dette ble avtalt med sikrede i løpet av samtalen.

Sikrede reiste til Thailand den 7.11.19 og returnerte fra reisen 29.1.20. Under reisen benyttet sikrede forsikringen for å dekke sykdom og fikk ifølge selskapet utbetalt kr 8 999.

Forsikringen gikk til opphør i slutten av januar 2020 på grunn av manglende betaling, og selskapet krevde dekket premie for perioden forsikringen var aktiv.

Sikrede bestred korttidskravet og klaget saken inn for sekretariatet hos Finansklagenemnda.

Sikrede avviser premiekravet og anfører at det ikke ble inngått en avtale om helårsforsikring med selskapet. Under telefonsamtalen med selskapet hadde han blankt avvist selskapets standard helårs reiseforsikring. Forsikringen var totalt uegnet for hans behov i forbindelse med en 83 dagers trenings- og rehabiliteringsreise til Thailand.

Sikredes datter har ingenting med hans forsikringer å gjøre. Han er ikke "umyndig", og datteren opptrer ikke som hans "verge". Selskapet burde i alle tilfeller forsøkt å kontakte henne eller ham selv flere ganger. Forklaringen på dette må være at selskapet ikke ønsket at papirene skulle komme frem fordi de gjaldt en forsikring sikrede kategorisk hadde avvist. I e-posten fra datteren

fremgår at hun ikke var klar over at selskapet hadde sendt henne e-poster, og at hun aldri leste disse mailene.

Spørsmålet i saken reguleres dessuten ikke i første rekke av avtaleloven, men av angrerettloven, ettersom det gjelder fjernsalg for finansielle tjenester. Sikrede mottok ikke angrerettsskjema og fikk derfor ikke informasjon om angreretten, som selskapet er lovpålagt å informere om.

Selskapet krever dekning for resterende premie og anfører at det ifølge registrert logg 4.11.19 ble inngått avtale om helårsforsikring med sikrede. Avtaledokumenter og faktura ble sendt til sikrede via datterens e-post. Datteren ble også forsøkt kontaktet via telefon. Dette var i tråd med hva som ble avtalen under samtalen med sikrede. Avtaledokumentene til sikrede var også tilgjengelig på "min side".

Forsikringen ble videre benyttet i forbindelse med en skadesak i november 2019. Det kan ikke anføres at avtale ikke ble inngått. Avtalen var løpende fra 4.11.19 frem til den opphørte på grunn av manglende betaling den 29.1.20. Selskapet har hatt risikoen for skader i perioden, og det er foreløpig utbetalt ca. kr 9 000 i forbindelse med inntruffet sykdom på reise.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede er ansvarlig for resterende premie.

Det følger av selskapets logg at sikrede inngikk avtale om helårs reiseforsikring den 4.11.19. Selskapet har også forklart at sikrede ba selskapet kontakte datteren vedrørende dette. Nemnda kan ikke se at det er noen rimelig grunn til at selskapet skulle følge en slik fremgangsmåte med mindre sikrede ba om det. I så fall har sikrede bedt om at datteren kunne opptre som hans fullmektig og må ha risikoen for om hun ikke leser e-posten. Hvis sikrede mente det ikke var inngått en avtale, er det også vanskelig å se hvorfor han meldte krav om dekning for sykdom under oppholdet i Thailand. Selskapet har i så fall hatt risikoen frem til forsikringen opphørte og har krav på premie for dette.

Nemnda kan ikke se at henvisningen til angrerettsloven har noen betydning for sakens utfall.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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