

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-914

4.10.2021

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Opphør grunnet manglende betaling av forsikringspremien – purring sendt til registrert adresse – fal. §§ 5-1 og 5-2.

Sikrede hadde tegnet bygningsforsikring hos selskapet. Sikrede valgte e-faktura som betalingsform, og første faktura ble utstedt 1.12.09. I 2010 samtykket sikrede til elektronisk kommunikasjon, og fra fornyelse i 2011 mottok sikrede forsikringsdokumenter elektronisk. Fra 2009 og frem til midten av 2020 hadde sikrede status som utvandret. Den 11.8.09 skal selskapet ha fått oppgitt en C/O-adresse i Norge. Denne adressen ble benyttet som postadresse for forsikringen fra det angitte tidspunktet. I mai 2019 ble forsikringen flyttet over til sikredes ektefelle. Dette skal ha blitt gjort i forbindelse med at sikrede flyttet hjem fra utlandet. Ifølge sikrede var oppdatert adresseinformasjon gitt på dette tidspunktet, og adressen skal også ha blitt oppdatert to ganger etter dette. I juni 2019 ble forsikringen gjenopptatt med sikrede som forsikringstaker, med de samme opplysningene som før endringen fant sted. Ifølge selskapet var det ikke registrert at sikrede på noe tidspunkt hadde informert om adresseendring. Den 30.11.20 ble det utstedt e-faktura med betalingsfrist 6.1.21. Da fakturaen ikke ble betalt, ble det den 20.1.21 sendt en purring med betalingsfrist 18.2.21 og varsel om opphør. Purringen ble kun sendt per post til C/O-adressen som var registrert på sikrede, og som også fremgikk av forsikringsbeviset. I motsetning til da det ble sendt purringer til samme adresse ved to anledninger i 2019, forble premien ubetalt. Forsikringen gikk til opphør 18.2.21. Sikrede bestred at forsikringen var opphørt og anførte at det ikke var gitt gyldig varsel om opphør. Nemndas flertall kom til at forsikringsavtalen gyldig gikk til opphør 18.2.21 som følge av manglende betaling.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om forsikringsavtalen er opphørt som en følge av manglende betaling av forsikringspremien, jf. fal. §§ 5-1 og 5-2.

Sikrede tegnet bygningsforsikring i selskapet. I 2009 valgte sikrede e-faktura som betalingsform, og første faktura ble utstedt 1.12.09. I 2010 samtykket sikrede til elektronisk kommunikasjon, og fra fornyelsen i 2011 mottok sikrede forsikringsdokumenter elektronisk.

Fra 2009 og frem til midten av 2020 hadde sikrede status som utvandret. Den 11.8.09 skal selskapet ha fått oppgitt en C/O-adresse i Norge. Denne adressen ble benyttet som postadresse for forsikringen fra det angitte tidspunktet.

Sikrede skal ha sluttet å bruke denne adressen i 2014.

I mai 2019 ble selskapet kontaktet av sikredes ektefelle, og det ble da avtalt at forsikringen skulle flyttes over til henne som forsikringstaker, da det var ønskelig å ha alle poliser hos henne. Sikrede har vist til at dette ble gjort i forbindelse med at de flyttet hjem fra utlandet og fremholdt at

oppdatert adresseinformasjon var gitt på dette tidspunktet, og at adressen også ble oppdatert to ganger etter dette.

I juni 2019 gjorde sikrede selskapet oppmerksom på at forsikringsavtalen var blitt endret i deres disfavør, og at de ønsket å beholde opprinnelig avtale. Forsikringen ble derfor gjenopptatt med sikrede som forsikringstaker, med de samme opplysningene som før endringen fant sted. Adresseopplysninger og kontakthinformatjon ble også som før endringen fant sted.

Ifølge selskapet er det ikke registrert at sikrede på noe tidspunkt informerte om at C/O-adressen skulle erstattes med en annen adresse. Selskapet har vist til at det har rutiner for å loggføre hva som er informert om og avtalt med kunden. Det skal ha blitt loggført at forsikringen ble flyttet, men det er ikke nevnt at kontakthinformatjon eller adresse skulle endres.

Sikrede har vist til at selskapet har lagt ut følgende dokumenter på "*Min side*" i selskapets nettportal:

30/11/2020; Forsikringsdokumenter, Giro, Faktura

20/01/2021; Purring, Faktura, Giro

18/02/2021; Faktura, Giro

Ifølge sikrede mottok han ikke varsler om disse dokumentene via e-post.

Selskapet har fremlagt faktura med utstedelsesdato 30.11.20, og betalingsfrist 6.1.21. Ifølge selskapet ble e-faktura sendt direkte til nettbanken, og kommunikasjonsloggen viser at nye dokumenter ble varslet på e-post 1.12.20.

Sikrede har fremholdt at han ikke har mottatt noen e-faktura i banken og heller ikke e-post fra selskapet av 1.12.20.

Da fakturaen ikke ble betalt, ble det ifølge selskapet sendt en purring til C/O-adressen den 20.1.21. Purringen skal kun ha blitt sendt per post, og det ble ikke varslet om denne elektronisk i nettportalen. Selskapet har fremlagt purring med utstedelsesdato 20.1.21, og betalingsfrist 3.2.21. Det fremgikk følgende av purringen:

Har du glemt oss ?

Vi viser til giro utstedt 30.11.2020. Vi kan ikke se å ha mottatt innbetaling, men har du betalt en av de siste dagene, kan du se bort fra dette varslet.

(...)

Dersom betalingsfristen ikke overholdes, vil forsikringen opphøre 18.02.2021. Vi vil da beregne pris for den perioden du har hatt forsikring og sende inkassovarsel med nytt purregebyr. Når forsikringen opphører, vil Gjensidige Forsikring ASA ikke dekke skader som oppstår etter opphørsdato. **Forsikringen blir ikke automatisk gjenopprettet ved innbetaling etter fristens utløp.**

I motsetning til da det ble sendt purring til samme adresse ved to anledninger i 2019, herunder 1.8.19 og 15.8.19, forble premien ubetalt. Selskapet har tidligere fremholdt at det den 1.2.21 ble sendt en sms hvor det ble minnet om manglende betaling, og at opphør kunne unngås ved betalingen innen fristen. Selskapet har senere opplyst at det hadde oppdaget at den aktuelle sms-en ikke kom frem til mottaker, og at dette skyldes en feil i dataoverføringen hos selskapet den aktuelle dagen.

Den 18.2.21 opphørte forsikringen som følge av manglende betaling.

Den 22.2.21 sendte selskapet en sms til sikrede med følgende innhold:

Din forsikring med forsikringsnummer (...) ble dessverre stoppet på grunn av manglende betaling.

Kontakt oss for å finne en løsning og unngå inkasso før 08.03.2021.

Det ble også sendt inkassovarsel til C/O-adressen.

Sikrede har i det vesentlige anført at det ikke var gitt gyldig varsel om opphør av forsikringen. Sikrede har bl.a. vist til at samtlige kontaktdetaljer registrert på sikrede hos selskapet var og hadde vært korrekte. Sikrede har også fremholdt at det var urimelig å tro at de, som akkurat hadde flyttet hjem, ikke ville oppgi kontakthinformasjon i forbindelse med adresseendring, og selv om dette ikke hadde skjedd, ble selskapet opplyst om dette fra Folkeregisteret to ganger. Sikrede har videre vist til at han hadde valgt å få avtaledokumenter elektronisk og ikke hadde bedt om papirkopier av disse. Det var avtalt at dokumenter skulle leveres digitalt og bli varslet via e-post. Ettersom det ble inngått avtale om elektronisk kommunikasjon i 2010, hadde C/O-adressen vært uvesentlig fordi den aldri skulle ha vært benyttet siden den gang. Selskapet hadde uansett ikke loggført utsending av papirdokument.

Selskapet har i det vesentlige anført at forsikringen gyldig gikk til opphør den 18.2.21 som en følge av manglende betaling. Selskapet har fremholdt at det ble varslet om opphør av forsikringen i samsvar med de krav som fulgte av forsikringsavtaleloven kapittel 5. Det opprinnelige kravet ble varslet som e-faktura, og purring og inkassovarsel ble sendt til C/O-adressen som selskapet anførte at var gjeldende. Selskapet var av den klare oppfatning at det ikke hadde mottatt opplysninger om at adressen ikke lenger skulle brukes.

Sekretariatets avgjørelse:

Nemndas sekretariat avgjorde saken 29.6.21 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22. Sikrede fikk ikke medhold.

Sekretariatets vurdering

Spørsmålet i saken er om forsikringsavtalen gyldig gikk til opphør 18.02.21 som følge av manglende betaling.

For at selskapet skal bli fri for ansvar ved manglende premiebetaling, må det sende premievarsel i henhold til forsikringsavtaleloven (fal.) §§ 5-1 og 5-2. Det første premievarselet må sendes med betalingsfrist på minst én måned, jf. § 5-1. Er ikke premien betalt ved utløpet av betalingsfristen etter § 5-1, må selskapet sende et nytt premievarsel med minst 14 dagers betalingsfrist fra avsendelsen, jf. § 5-2. Varselet må klart angi at forsikringen opphører om ikke premien er innbetalt innen betalingsfristen.

Selskapet har fremlagt faktura for premiebetaling med utstedelsesdato 30.11.20 og betalingsfrist 06.01.21. Det ble følgelig gitt minst én måneds betalingsfrist slik fal. § 5-1 krever.

Da premien ikke ble betalt ved utløpet av betalingsfristen, ble det ifølge selskapet sendt en purring. Selskapet har fremlagt purring med utstedelsesdato 20.01.21, og betalingsfrist 03.02.21. Av purringen fremgår følgende:

Dersom betalingsfristen ikke overholdes, vil forsikringen opphøre 18.02.2021. Vi vil da beregne pris for den perioden du har hatt forsikring og sende inkassovarsel med nytt purregebyr. Når forsikringen opphører, vil Gjensidige Forsikring ASA ikke dekke skader som oppstår etter opphørsdato.

Forsikringen blir ikke automatisk gjenopprettet ved innbetaling etter fristens utløp.

Det er i purringen gitt 14 dagers betalingsfrist og klart angitt at forsikringen opphører dersom premien ikke blir betalt innen fristen. Varselet er følgelig i tråd med de krav som følger av fal. § 5-2.

Du har anført at du ikke har mottatt den første fakturaen, og heller ikke purringen. Når det gjelder purringen har du bl.a. fremholdt at selskapet har benyttet feil adresse.

Sekretariatet viser til at det er selskapet som har bevisbyrden for at varsel er sendt. Det er imidlertid tilstrekkelig at selskapet sannsynliggjør at normale varslingsprosedyrer er fulgt. Se eksempelvis FinKN 2013-488, hvor nemnda uttalte følgende:

Selskapet har bevisbyrden for at varselet er sendt, men bestemmelsen er forstått slik at det ikke er et krav om at varselet må ha kommet til forsikringstakers kunnskap, så lenge det er sannsynlig at varselet er kommet frem til adressen forsikringstaker har oppgitt, se Bull, Forsikringsrett, side 197 flg., hvor han også gjennomgår nemndspraksis. Nemnda har i en rekke avgjørelser bygget på at varselet må

antas å ha kommet frem dersom selskapet kan vise at det har en standard varslingsprosedyre som er fulgt i det enkelte tilfelle, og uten at det kan påvises forhold som tilsier noe spesielt annet i det konkrete tilfelle, se f.eks. FSN-2138, FSN-3837 og FSN-6285.

Se tilsvarende i FinKN 2017-703 og FinKN 2019-024.

Selskapet har vist til at fakturaen for premiebetaling, første premievarsel, ble sendt som e-faktura direkte til nettbanken. Sekretariatet kan ikke se at det er grunnlag for å betvile dette.

Ifølge selskapet ble purringen, andre premievarsel, sendt per post til C/O-adressen som du tidligere hadde oppgitt. Forsikringsbeviset er også påført denne adressen.

Du har vist til at dere ikke har benyttet denne adressen siden 2014, og at det ved flere anledninger har blitt gitt oppdatert adresseinformasjon. Du har også fremholdt at heller ikke de som bor på eiendommen i dag har mottatt slik post.

Selskapet har vist til at de har rutiner for at logger skal gjengi hva som er informert om og avtalt med kunden, og at adresseendring ikke er loggført. Selskapet har videre vist til at betaling tidligere har skjedd etter purringer til samme adresse.

Sekretariatet kan slik saken er opplyst ikke se at det er sannsynliggjort at adresseendring er meldt til selskapet, eller at det foreligger øvrige holdepunkter som tilsier at selskapet var kjent med at du ikke lenger benyttet den opplyste adressen. Selskapet må da kunne forholde seg til den adressen som fremgår av forsikringsbeviset.

Til sammenligning viser vi til FinKN 2013-526, hvor nemnda uttalte følgende:

Sikrede anfører primært at hun ikke har mottatt oppsigelsen pga. adresseendring, og at denne er meldt til selskapet. Nemnda kan ikke se at sikrede har sannsynliggjort at adresseendring er meldt. Endringen er ikke loggført i selskapet og kan ikke bekreftes av sikredes kundekontakt. I en slik situasjon må selskapet kunne forholde seg til den adressen som fremgår av forsikringsbeviset. Selskapet har fremlagt rutiner for varsling og returpost, og det har da formodningen for seg at de påberopte premievarslene faktisk er sendt.

Se videre FinKN 2020-63, hvor nemnda uttalte følgende:

Dersom selskapet har prosedyre for å varsle til folkeregistret adresse, eventuelt annen adresse som selskapet har fått melding om, har selskapet oppfylt sin bevisbyrde for at posten mest sannsynlig har kommet frem til rett adresse, jf. bl.a. FinKN-2017-703. Nemnda legger etter dette til grunn at forsikringen var gyldig opphørt på skadetidspunktet.

Se også FinKN 2020-521, hvor nemnda la følgende til grunn:

Sikrede anfører at hun ikke har mottatt purringer fordi selskapet har benyttet feil adresse. Utgangspunktet er at sikrede har ansvaret for å påse at selskapet har rett adresse, og også risikoen for mottak av post. Forsikringsbeviset er påført sikredes folkeregistrerte adresse, og nemnda legger derfor til grunn at dette er den adressen selskapet fikk opplyst ved tegning. Sikrede anfører at selskapet var kjent med at hennes postadresse var i R., men dette er ikke nærmere dokumentert. Det avgjørende i forhold til fal. § 5-1 og § 5-2 er for øvrig hvorvidt betalingsvarslene er sendt av selskapet.

Du har videre vist til at det er inngått avtale om elektronisk kommunikasjon, og anført at det er i strid med avtalen at selskapet har sendt varsel per post. Du har vist til at avtalen om elektronisk kommunikasjon ble inngått etter at C/O-adressen ble etablert og forandret dermed den tidligere avtalen.

Det følger av fal. § 20-3 at kravet om skriftlighet eller sending av varsel mv. i loven ikke er til hinder for at selskapet gjør bruk av elektronisk kommunikasjon, dersom den som skal motta dokumentet uttrykkelig har godtatt dette.

I dette tilfellet har du samtykket til elektronisk kommunikasjon, ved å krysse av for følgende: "*Jeg ønsker å motta avtaledokumenter og brev fra (selskapet) elektronisk. Jeg får e-post når nye dokumenter er tilgjengelig på Din side (...)*".

Selskapet vil dermed ha anledning til å benytte elektronisk kommunikasjon ved varsler, men sekretariatet kan ikke se at dette forplikter selskapet til å sende alle dokumenter elektronisk. Når varsel i henhold til fal. § 5-2 er sendt per post til adressen som fremgår av forsikringsbeviset, er sekretariatet, som redegjort for over, av den oppfatning at det er varslet tilstrekkelig.

På samme bakgrunn kan vi ikke se at det er av noen avgjørende betydning at SMS-en, som også skal ha inneholdt et betalingsvarsel, ikke ble sendt.

Til sammenligning viser vi til FinKN 2019-024. Saken gjaldt opphør av forsikringsavtale som følge av manglende betaling. Det var sendt ut et premievarsel fra selskapet som ikke ble betalt. Sikrede ble videre varslet om manglende betaling både via SMS og per post. SMS-en ble imidlertid sendt til feil nummer, og sikrede mottok dermed ikke denne. Av varselet sendt per post fremgikk det at forsikringen ville gå til opphør dersom det ikke ble betalt til forfall. Premien ble ikke betalt, og forsikringen opphørte. Sikrede anførte at selskapet ikke hadde fulgt sine egne varslingsrutiner med bruk av SMS. Nemnda kom til at oppsigelsen var gyldig i henhold til fal. § 5-2, og bemerket følgende:

Sikrede viser til at selskapet ikke har fulgt sine egne varslingsrutiner med bruk av SMS. Nemnda kan ikke se at sikrede kan utlede noe krav fra disse rutinene så lenge reglene i fal. er fulgt på foreskrevet måte.

Slik saken er dokumentert for oss er sekretariatet etter dette av den oppfatning at forsikringen gyldig gikk til opphør 18.02.21, jf. fal. §§ 5-1 og 5-2.

Vi har merket oss at du har fremholdt at du ikke har avvist en midlertidig forsikring, men at du klargjorde for selskapet at du anså det slik at du hadde en forsikring som løp hos dem. Du har i denne forbindelse vist til at selskapet heller ikke har betalt forsikringspremien tilbake. Sekretariatet finner det uklart hva du her sikter til med "*forsikringspremien*". Dersom det er slik å forstå at du betalte forsikringspremien etter fristens utløp, og uten at forsikringen ble gjenopptatt, kan dette kreves tilbakebetalt. Dersom det er snakk om betaling av faktura utsendt ved opphør for en periode forsikringen var gyldig, kan dette ikke kreves tilbakebetalt.

Når det gjelder kostnader pådratt i forbindelse med tegning av ny forsikring, kan vi ikke se at det er grunnlag for å kreve dette dekket av selskapet.

Vi har også merket oss din kommentar knyttet til at selskapet ved gjenopptak tilbyr en dårligere forsikringsdekning enn tidligere. Vi kan ikke se at det er grunnlag for å reise noen innvending mot selskapet knyttet til dette.

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 forsikringsavtalen er opphørt som følge av manglende betaling, jf. fal. §§ 5-1 og 5-2.

Nemndas flertall – Wilhelmsen og Vøien

slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Mindretallet, Sundby, bemerker:

Spørsmålet i denne saken er altså om forsikringen er opphørt som følge av manglende betaling, herunder om betalingskravene og varsel om opphør fra selskapet er sendt sikrede på korrekt vis.

Det sentrale for mindretallet er det faktum at sikrede i 2010 samtykket til elektronisk kommunikasjon og at partene fra 2011 og frem til 2021 nettopp benyttet elektronisk kommunikasjon ved utsendelse av forsikringsdokumenter.

Med unntak av mai 2019, da forsikringene ble flyttet over på sikredes ektefelle grunnet hjemflytting fra utlandet, har forsikringsforholdet vært uendret i omlag 11 år. Selskapet har bekreftet at ved gjenopptakelsen av forsikringen på sikrede i juni 2019 ble all adresse- og kontaklinformasjon stående som tidligere, underforstått også avtalen om elektronisk kommunikasjon. Når da purring på manglende betaling i januar 2021 samt senere varsel om opphør i februar 2021 ikke ble sendt elektronisk som avtalt, mener mindretallet at gyldig og korrekt varsel ikke har blitt gitt i henhold til avtalen. Selskapet har bevisbyrden for at varslene er sendt betryggende og har bla. erkjent at SMS med varsel om opphør ikke kom frem til sikrede.

Mindretallet bemerker videre at dersom selskapet ønsket å reservere seg mot at deler av korrespondansen mellom partene ikke kunne sendes elektronisk, burde dette etter mindretallets oppfatning vært opplyst sikrede da de inngikk avtalen om elektronisk kommunikasjon.

Dette må særlig gjelde for kommunikasjon som er avgjørende for forsikringstakers rettigheter og forpliktelser, slik varsel om opphør av forsikringen etter fal § 5-2 er.

Mindretallet finner etter dette at sikrede gis medhold i sitt krav.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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