

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-1060

8.12.2022

Fremtind Forsikring AS

Motorvogn

Erstatning for bilskade utover vilkårene – bindende dekningstilsagn?

Sikredes bil ble påført skade i Tyskland, og han krevde erstattet reparasjonskostnadene under sin maskinskadedekning. Selskapet avsto kravet fordi maskinskadedekningen ikke gjaldt biler eldre enn åtte år og også fordi aktuelle skade uansett ikke var omfattet av de komponentene som var dekket av forsikringen. Sikrede fastholdt kravet uavhengig av hva som sto i vilkårene fordi han mente selger ved tegning hadde lovet at alt var dekket hvis det skulle skje noe. Sikrede hevdet også at SOS i samtale med ham etter at skaden hadde oppstått hadde lovet at selskapet skulle refundere utgiftene til reparasjonen. Selskapet hevdet på sin side at det ikke var gitt noe tilsagn om dekning utover det som fremgikk av vilkårene i forsikringsavtalen, hverken ved tegning eller senere av SOS. Nemnda kom til at sikrede verken hadde dokumentert at selskapet hadde gitt et bindende dekningstilsagn ved tegning eller i forbindelse med at skaden ble meldt, og at sikrede ikke hadde krav på erstatning for den aktuelle skaden.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 12–13 000

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om selskapet er ansvarlig for reparasjonsutgiftene for sikredes bil, herunder om selskapet har gitt deg et bindende dekningstilsagn.

Det følger av toppkaskodekningens vilkårspkt. 2.1.1 om "*Maskinskade*" at forsikringen dekker:

- Tilfeldig og plutselig mekanisk skade på motor, girkasse, drivverk som hindrer fortsatt framdrift av bilen.
- Tilfeldig og plutselig skade på motorens og automatgirkassens elektroniske hovedstyreenhet som hindrer fortsatt framdrift av bilen.
- For elbiler og hybridbiler dekkes i tillegg tilfeldig og plutselig skade på høyvoltbatteri, ladeenheten i bilen, ladekontakt og AC kompressor dersom bilen går i nød- eller krabbemodus.

Maskinskade gjelder til første hovedforfall på forsikringen etter at kjøretøyet har blitt 8 år.

Sikrede meldte skade på sin bil (reg.år 2010) 27.7.22, og i selskapets skadenotat fra hans melding fremgikk det:

Bilen er i Tyskland, får ikke åpnet bilen, nøkkelen vil ikke åpne dørene. Bilen begynte å riste på vei til München i går.
Skal være her til fredag, skal videre til Italia etter det.
4 personer
Ikke fraktet til verksted enda, står i bakgården på hotellet.

Selskapet videresendte denne informasjonen til SOS 27.7.22 og skrev i tillegg:

Bilen er i bakgården på hotellet, jeg tror hotellet het ...
Kunden har toppdekning, men bilen er eldre enn 8 år og har derfor ikke dekning for maskinskade.

Kunden kan nås på mob:

Selskapet sendte også en SMS til sikrede hvor det sto:

Vi har sendt en henvendelse til SOS, som er vår samarbeidspartner i utlandet. De vil kontakte deg, de kan evt. treffes på tlf. [...].

Etter dette ringte sikrede selskapet samme dag, og i selskapets notat fra samtalen 27.7.22 fremgikk det:

Tel. fra ft, er på verksted i Müncen, er opprørt at vi ikke dekker skaden pga bilens alder, mener selger har lovet for mye.

Info ham om at han ikke betaler noe ekstra for oppdekning (LO-medlem), og at ea uansett hadde vært 70% minst 6.000 kr. (255.006 km per 15.6.22).

Ft. Sa i beste fall er det kun feil med batteri og bilen reo. I morgen. Han kommer tilbake med pris, så får vi se om det blir nødvendig å høre med selger.

I et notat fra 12.8.22 hadde selskapet notert følgende:

FT svært misfornøyd. Er skade på svinghjul og bremseklosser i tillegg. Har satt han over i kontakt med salg i SB1

Sikrede sendte selskapet 12.8.22 faktura av 29.7.22 på 1 847,23 euro fra verkstedet i Tyskland sammen med kvittering for betaling 3.8.22 og opplyste følgende:

Her er vedlegg på utgifter i forbindelse med bilhavari i München. Jeg har lagt ut for alt selv, noe som jeg ble enig med SOS forsikring om.

Refundert beløp sendes til kontonummer:

Videre opplyste sikrede til selskapet 15.8.22:

På vei nedover i Tyskland sluttet servoene på bilen delvis å virke samt at klimaanlegget sluttet helt å virke.

Dette gav jeg beskjed om til verkstedet når bilen ble levert inn, men ingenting av dette ble fikst i Tyskland.

Hvordan går jeg frem for å få dette registrert på samme skade?

Selskapet avsto sikredes krav samme dag med følgende begrunnelse:

Viser til ovennevnte skadesak, og innsendte kvittering på bremses osv.

Du har dessverre ikke dekning for dette, viser da til følgende vilkår; Maskinskade til første hovedforfall på forsikringen etter at kjøretøyet er blitt 8 år. Da dette er en 2010-modell, er nok bilen for gammel.

Og bremses/ klimaanlegg hadde uansett ikke vært omfattet av maskinskadedekningen, da dette ikke er en del av bilens motor, girkasse og drivverk.

Sikrede sendte samme dag, 15.8.22, e-post til SOS med bl.a. følgende innhold:

Vi fikk bilhavari i Tyskland når min familie og jeg var på bilferie. Vi fikk hjelp av dere til å frakte bilen til ett merkegodkjent Volvo verksted. Der fremgikk det at det ville ta 4-5 virkedager før feilene på bilen ble utbedret, og vi fikk leiebil i mellomtiden.

Når jeg fikk kontakt med deres representant etter at bilen var delvis i orden, (servo og klimaanlegg blei ikke fikset) ble vi enige om at jeg skulle legge ut, og at jeg skulle sende inn kravet når jeg kom hjem fra ferie. I dag fikk jeg mail fra Fremtind om at ingenting blir dekket. Dette er IKKE hva forsikringsselger lovet meg når jeg kjøpte forsikringen.

Det er bare å høre på de samtalene jeg har hatt med selger, for jeg trykker alltid på opptak, samt høre på samtalen mellom meg og SOS representant hvor vi blir enige om st jeg legger ut for rep, og kravet blir sendt etterpå. Dette medførte også kortere ferie siden jeg hadde utlegg på ca 19.000,- (se vedleggene).

Etter hva jeg har blitt lovet på tlf forventer jeg å få dette dekket, minus egenandelen selvsagt. Bruk tid og lytt til samtalene mellom meg og selger, og meg og SOS representant, så får dere høre hva jeg er blitt lovet.

SOS videresendte denne e-posten til selskapet 18.8.22 og ba om følgende:

Flott om dere kan svare denne kunden ettersom klagen går ut på forsikringsproduktet. Vi har sjekket saken på vår side og kunden ble ikke lovet refusjon av verkstedutgifter. Forsikringsnivået ble diskutert med kunde

ettersom det fremkom tydelig av deres bestilling at kunden ikke hadde dekning for reparasjon. Operatøren ba kunden ta opp denne problemstilling med skadekontoret ettersom han ytret sin misfornøyd omkring det.

Selskapet kontaktet sitt kundesenter som ga følgende tilbakemelding om tegningssituasjonen:

Kunden er også LO-medlem ser jeg. Disse kundene får alltid beskjed om at de får (som fordel) gjennom LO, toppdekning på bilen uten tillegg i pris automatisk ved valg av kasko. Her inne legges det ved i vilkårene at kunden har Motor, drivverk og girkasse-dekning på bilen (MED forbehold om at bilen er under 8 år.)

Denne tilleggsdekningen kommuniserer vi såpass mange ganger pr dag at jeg ser på det som høyst usannsynlig at P. har spesifikt kommunisert dekningen på en 12 år gammel bil.

Det er vel også kundens ansvar å gå gjennom vilkårene for å dobbeltsjekke at disse er tilstrekkelig?

Selskapet ga sikrede 15.9.22 følgende svar med henvisning til opplysningene det hadde mottatt fra SOS 18.8.22 og fra sitt kundesenter:

Viser til tidligere e-post i saken, med informasjon om at bremses/klimaanlegg ikke er en del av bilens motor, drivverk, girkasse hvorpå vi også avslår at denne kunne vært dekket om du hadde hatt maskinskadeforsikring.

Det er med andre ord ikke noe forsikringen erstatter, uansett om bilen hadde vært under 8 år og hatt maskinskadeforsikring.

Dagen etter, 16.9.22, skrev sikrede bl.a. følgende til selskapet:

1. Det skrives at bremses/klimaanlegg ikke er en del av bilens motor, drivverk eller girkasse. Deres kundebehandler som jeg snakket med på telefon etter at forsikringskravet var fremsatt, sa det nøyaktig motsatte. Han kunne fortelle at dette var en del av motorsystemet, og siden bilen var eldre enn 8 år, ville jeg ikke få noe på forsikring. Ref; samtale med kundebehandler som dere har opptak av. Sjekk også ut den lite profesjonelle fremtoningen av kundebehandler.

2. Dere skriver videre at dere har vært i kontakt med kunderådgiver (selger). Ut fra mailen dere har sendt til meg, fremkommer det tydelig at dere har snakket med en annen person, mulig leder til vedkommende. Jeg henviser til setning i mail: *"Denne tilleggsdekningen kommuniserer vi såpass mange ganger pr dag at jeg ser på det som høyst usannsynlig at P har spesifikt kommunisert dekningen på en 12 år gammel bil."* Det er utrolig frustrerende at dere skriver at dere har vært i kontakt med kunderådgiver. Dette er jo direkte løgn. Igjen må jeg påpeke; Sjekk telefonsamtalene Dere har opptak av. Her blir jeg fortalt at alt var dekket, og jeg forventer faktisk at dere står for det.

3. Kontakten med SOS; Her ble det sagt at de kunne ta seg av betalingen, men det kunne ta noe tid, derfor var det fint hvis jeg kunne legge ut, så ville jeg få bilen mye raskere. Igjen; Lytt til telefonsamtalene jeg har hatt med SOS, så finner dere fort ut at jeg har blitt grundig lurt av både Dere og SOS. Det er utrolig frustrerende at jeg i hele tatt må bruke tid på dette.

[.....] Jeg har betalt for ett produkt som ikke holder mål. [...]

Selskapet ga sikrede følgende svar 28.9.22:

Det kommer tydelig fram av forsikringsvilkårene at maskinskadedekningen gjelder ut forsikringsåret bilen fyller 8 år. Videre omfatter denne dekningen bilens motor, girkasse, drivverk, motoren og automatgirkassens elektroniske hovedstyreenhet. Øvrige komponenter er med andre ord ikke omfattet.

I din e-post av 16.9.2022 punkt 1 opplyser du at kundebehandler hos oss har opplyst flere komponenter enn de som er nevnt over er omfattet av dekningen, men at bilens alder likevel tilsier at det ikke er grunnlag for å få noe dekket av forsikringen. En diskusjon om hva kundebehandleren skal ha sagt om hvilke komponenter som er omfattet eller ikke, synes derfor å være lite relevant da bilen uansett er for gammel.

Vedrørende kontakten med SOS. Som det framkommer i vår e-post av 15.9.2022, har vi vært i kontakt med SOS. I e-post av 18.8.2022 skriver SOS følgende;

[...se referat fra e-posten ovenfor..]

SOS avviser med andre ord at de skal ha sagt at forsikringen dekker skadene.

Som det fremkommer innledningsvis i denne e-posten, er det forsikringsavtalen og vilkårene som er bestemmende for hva forsikringen dekker. Det er følgelig underordnet om annen informasjon eventuelt har

gitt uttrykk for noe annet. Eventuelle feilaktige/misvisende informasjon i telefonsamtaler har heller ikke, så langt vi kan se, medført ekstra kostnader for deg utover reparasjon av de skadene som oppstod.

På bakgrunn i ovennevnte vil vi opprettholde at skadene på bilen ikke er dekket av forsikringen.

Sikrede svarte samme dag at han forventet at produktet han kjøpte skulle være slik selger sa, og at en muntlig avtale var like bindende som en skriftlig. Sikrede ba selskapet igjen om å lytte til samtalene han hadde hatt med selger og med SOS og påpekte at det var fremsatt løgner. Sikrede påklaget 28.9.22 selskapets avgjørelse vedrørende oppgjøret og saksbehandlingen.

Selskapets klageservice opprettholdt 7.10.22 selskapets avgjørelse med følgende begrunnelse:

Det vises i den forbindelse til at det i din forsikringsavtale fremgår at maskinskadedekningen gjelder til første hovedforfall etter at kjøretøyet har blitt 8 år. Da din bil er 12 år, gjelder derfor ikke maskinskadedekningen lenger.

Som det fremgår av e-post til deg datert 15.09.19, er skadene på din bil uansett ikke dekket under maskinskadedekningen. Dersom bilen var under 8 år, ville du derfor ikke hatt krav på erstatning. Klageservice kan derfor ikke se at det er nødvendig å vurdere hvorvidt du har fått feilaktig/misvisende informasjon fra kunderådgiveren vedrørende varighet av maskinskadedekningen.

Videre vil Klageservice vise til at selskapet har vært i kontakt med SOS, og at SOS avviser at de skal ha lovet refusjon av verkstedsutgifter. Klageservice kan derfor ikke se at det er dokumentert at du har fått feilaktig/misvisende informasjon. Av den grunn har Klageservice heller ikke vurdert hvilke eventuelle konsekvenser feilaktig informasjon fra SOS vil få for ditt skadeoppgjør.

Sikrede var uenig og sendte 9.10.22 klage til Finansklagenemnda.

Sikrede har i det vesentlige anført at selskapets selger lovet pr. telefon ved kjøp av bilforsikringen at alt var dekket hvis det skulle skje noe. Han hevder selskapet har opptak av telefonsamtalen. Han viser til at selskapet overførte saken til SOS forsikring siden skaden oppsto i utlandet, men at også SOS nekter for det som er blitt sagt, selv om det er opptak fra det også. Sikrede krever å få det han ble lovet selv om det som står noe annet i vilkårene. Han hevder det som står i vilkårene ikke er det produktet han betalte for og viser til at han spurte selger om det var noen vits med full kasko, og at selger svarte at han måtte ha det for å få alt dekket. Sikrede hevder det finnes opptak av denne telefonsamtalen. Vedrørende selskapets anførsel om at telefonsamtalen med SOS er slettet, så viser sikrede til at disse samtalene skal lagres i en bestemt periode, og han ber derfor om at disse, samt samtalene med selskapet blir fremlagt, idet han alltid trykker ja til å ta opp samtaler. Sikrede opplyser at det eneste han kan stille med er vitne til samtalen med SOS der det ble sagt at de anbefalte ham å legge ut, for da fikk han bilen raskere ut fra verksted.

Selskapet har i det vesentlige anført at det følger av sikredes klage at det ikke er uenighet om at skaden ikke er dekningsmessig i henhold til forsikringsavtalen, men om det er gitt dekningstilsagn for alle skader, idet sikrede hevder at han ved tegning ble lovet at alt var dekket hvis det skulle skje noe. Vedrørende spørsmålet om det er gitt bindende dekningstilsagn viser selskapet til FinKN 2021-505 hvor nemnda uttalte om bevisbyrden at *"selskapet som utgangspunkt kun var ansvarlig for det som fremgikk av vilkårene. Et ansvar utover vilkårene krevde at sikrede kunne dokumentere at det var gitt et dekningstilsagn, jf. bl.a. FinKN-2016-489"*. I samme avgjørelse vektla nemnda at det ikke var fremlagt referat fra samtalen med selskapet, og at det da var uklart hva som hadde blitt sagt fra kundebehandlerens side. Etter nemndas vurdering talte dette mot at selskapet hadde gitt dekningstilsagn. Selskapet opplyser at det ikke finnes opptak/referat av samtalen sikrede hadde med selskapet ved kjøp av forsikringen, slik at det er uklart hva som har blitt sagt. Etter selskapets syn har sikrede derfor ikke dokumentert at det er gitt dekningstilsagn for alle skader, og det viser også til uttalelsen fra kundesenteret om at det er "høyst usannsynlig" at maskinskadedekningen er kommunisert på en tolv år gammel bil. På samme måte anser selskapet det også usannsynlig at det er gitt dekningstilsagn for *alle* typer skader. Selskapet

bemerket også at de aktuelle skadene *ikke* er omfattet av maskindekningen. Dersom bilen hadde vært under åtte år, slik at maskinskadedekningen var gyldig, ville skadene uansett *ikke* vært dekket. Selskapet legger til grunn at sikrede mener at han også ble lovet dekning i samtale med SOS, men SOS har selv avvist at det lovet refusjon av verkstedutgifter. Selskapet viser også til at opptak av samtalen med SOS er slettet. Selskapet påpeker at det allerede i første e-post til SOS informerte om at sikrede grunnet alder på bilen ikke hadde dekning for reparasjon. Det kan heller ikke se at det er dokumentert at SOS har lovet dekning utover vilkårene. Selskapets oppfatning er således at det *ikke* er dokumentert at sikrede har blitt lovet dekning utover vilkårene, verken av kundesenteret ved tegning av forsikringsavtalen eller i samtale med SOS.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for reparasjonsutgiftene for sikredes bil, herunder om selskapet har gitt deg et bindende dekningstilsagn.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

Det følger av din toppkaskoforsikrings vilkårspunkt 2.1.1 om "Maskinskade" at denne forsikringen dekker:

- Tilfeldig og plutselig mekanisk skade på motor, girkasse, drivverk som hindrer fortsatt framdrift av bilen.
- Tilfeldig og plutselig skade på motorens og automatgir Kassens elektroniske hovedstyreenhet som hindrer fortsatt framdrift av bilen.
- For elbiler og hybridbiler dekkes i tillegg tilfeldig og plutselig skade på høyvoltbatteri, ladeenheten i bilen, ladekontakt og AC kompressor dersom bilen går i nød- eller krabbemodus.

Maskinskade gjelder til første hovedforfall på forsikringen etter at kjøretøyet har blitt 8 år.

Ut fra sakens dokumenter, herunder din klage, legger sekretariatet til grunn at du ikke har bestridt selskapets påstand om at din bils skade ikke er omfattet av de ovennevnte vilkår. Dette fordi skaden ikke utgjør en tilfeldig og plutselig skade på de komponentene som er opplistet i de ovennevnte vilkårene, og også fordi dekningen for maskinskade ikke gjelder biler eldre enn åtte år, mens din bil var tolv år på skadetidspunktet.

Du hevder imidlertid at du likevel har krav på dekning av skaden fordi du ved tegning av forsikringsavtalen ble forespeilet av selger at alt ville bli dekket. Du skriver i klagen at du spurte om det var vits med full kasko, og at selgeren påpekte at du måtte ha det for å få alt dekket. Du hevder dette fremgår av opptak av telefonsamtalen med selgeren.

Spørsmålet blir så om du har krav på erstatning for skaden og reparasjonsutgiftene selv om det ikke følger av din forsikringsavtale med tilhørende forsikringsvilkår.

Sekretariatet vil i denne forbindelse vise til Finansklagenemndas uttalelse i FinKN 2018-264 hvor nemnda uttalte:

Utgangspunktet er at selskapet kun er ansvarlig for det som fremgår av vilkårene, ... Et ansvar utover dette krever at sikrede kan dokumentere at det er gitt et dekningstilsagn.

Dette tilsier at det er du som har bevisbyrden og som må dokumentere at det foreligger et bindende dekningstilsagn fra selskapet side. Tilsvarende vil sekretariatet vise til FinKN 2021-85 hvor det var et spørsmål om et selskap var ansvarlig for skader som følge av rotter og hvor nemnda uttalte bl.a. følgende:

Den aktuelle forsikringen har unntak for skade som følge av skadedyr. Sikrede anfører imidlertid at selskapet muntlig har bekreftet at forsikringen omfattet slike skader. Nemnda kan ikke se at dette er tilstrekkelig dokumentert. Sikrede har også flere ganger etter den påståtte samtalen fått tilsendt forsikringsdokumenter hvor det fremgår at rotteskader ikke er dekket. Hvis hun mente at dette ikke stemte med hennes dekningsbehov, burde hun reklamert overfor selskapet.

Du har som nevnt ovenfor hevdet at selskapets selger ved tegning skal ha opplyst at forsikringen dekket alle skader. Selskapet har på sin side avvist dette og vist til bl.a. følgende uttalelse fra sitt kundesenter:

Kunden er også LO-medlem ser jeg. Disse kundene får alltid beskjed om at de får (som fordel) gjennom LO, toppdekning på bilen uten tillegg i pris automatisk ved valg av kasko. Her inne legges det ved i vilkårene at kunden har Motor, drivverk og girkasse-dekning på bilen (MED forbehold om at bilen er under 8 år.)

Denne tilleggsdekningen kommuniserer vi såpass mange ganger pr dag at jeg ser på det som høyst usannsynlig at ..selger.. har spesifikt kommunisert dekningen på en 12 år gammel bil.

Sekretariatet kan ut fra de foreliggende opplysningene ikke ta stilling til hva som ble sagt mellom deg og selger i telefonsamtalen ved tegning av forsikringen. Vi kan ikke se at du har fremlagt noen form for dokumentasjon som sannsynliggjør din påstand om at forsikringen du tegnet ville dekke alle skader. Du har kun vist til at det er opptak av nevnte telefonsamtale, men dette er avvist av selskapet. Basert på dette kan vi ikke se du i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at selskapet har gitt deg et bindende tilsagn ved tegning om dekning utover det som fremgår av din forsikringsavtale, og vi kan derfor ikke se at det er grunnlag for å pålegge selskapet ansvar for skaden på dette grunnlaget.

Du hevder i tillegg at selskapet er ansvarlig for reparasjonskostnadene fordi SOS skal ha bekreftet i samtale med deg at du ville få dekket disse utgiftene. Du skrev til selskapet 16.9.22 at SOS sa at "*de kunne ta seg av betalingen, men det kunne ta noe tid, derfor var det fint hvis jeg kunne legge ut, så ville jeg få bilen mye raskere. Igjen; Lytt til telefonsamtalene jeg har hatt med SOS, så finner dere fort ut at jeg har blitt grundig lurt av både Dere og SOS*".

Selskapet har opplyst at opptak fra nevnte telefonsamtale er slettet. Vi kan av den grunn heller ikke ut fra de foreliggende opplysninger ta stilling til hva som ble sagt mellom deg og ..SOS.. i nevnte samtale. Det vises imidlertid til uttalelsen fra SOS til selskapet 18.8.22 der SOS avviser at det lovet deg refusjon av verkstedsutgifter og hvor det opplyses at forsikringsnivået ble diskutert med deg fordi det fremkom tydelig av selskapets bestilling 27.7.22 at du ikke hadde dekning for reparasjon. Ettersom du ikke har fremlagt noen dokumentasjon for din påstand som gir oss grunnlag for å imøtegå det som her er opplyst av SOS, så kan vi ikke se at det er tilstrekkelig sannsynliggjort at SOS lovet deg dekning av de aktuelle reparasjonskostnadene.

På bakgrunn av det ovennevnte er det sekretariatets vurdering at selskapet ikke har gitt deg et bindende dekningstilsagn hverken ved tegning eller senere om å dekke skader på din bil utover det som fremgår av vilkårene i din forsikringsavtale. Du har således ikke krav på erstatning fra selskapet for det aktuelle.

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

Sikrede har i ettertid anført at nemnda må innkalle vitner. Saksbehandlingen i nemnda er skriftlig og gir ikke mulighet til vitneavhør.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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