

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-109

31.1.2022

Tryg Forsikring NUF

Næringsliv

Premieøkning og vilkårsendringer – fal. § 3-3.

Selskapet sendte fornyelsestilbud til sikrede den 4.12.20. Sikrede mottok imidlertid ikke tilbudet fordi det havnet i spamfilteret til forsikringsmegler. Uten kunnskap om tilbudet ba megler selskapet om å oversende fornyelsesbetingelsene. Selskapet oversendte da de generelle fornyelsesbetingelsene, det som tidligere var blitt varslet om i e-postbrevet "Meglernytt". Sikrede aksepterte tilbudet. Da det ble oppdaget at tilbudet som ble oversendt 4.12.20 var gått i spamfilteret, skrev megler at det kun var betingelsene som redegjort for i "Meglernytt" sikrede hadde akseptert. Sikrede mente at selskapet var bundet til å videreføre avtalen på det sikrede i god tro trodde de inngikk avtale om i midten av desember. Nemnda kom til selskapet kunne gjøre endringene i premie og vilkår gjeldende.

Saksfremstilling

Sikrede overtok konkursboet etter tidligere R.B., som hadde sine forsikringer i selskapet. Da sikrede overtok konkursboet og skiftet navn til R.B. AS, ble forsikringene videreført under det nye navnet på virksomheten. Vilårene løp frem til fornyelse 1.1.21. Det var tegnet forsikring for eiendom, transport, ansvar, arbeidsmaskiner og person. Den 11.11.20 tok selskapet kontakt med sikredes forsikringsmegler vedrørende fornyelse av avtalen. I e-post til megler skrev selskapet:

Jeg vil bare avklare med deg på forhånd vedrørende de avtalene som løper på denne kunden frem til 1.1.2021.

Er det store endringer på de som du vil melde inn før vi kommer med et fornyelsestilbud?

Eller skal vi basere fornyelsestilbudet på «as is» og endre summer etc. før avtalene kjøres.

Den 4.12.20 sendte selskapet et fornyelsestilbud med følgende informasjon:

Vedlagt oversendes fornyelsestilbud for (...) med forfall 1.1.2021.

Etter en samlet vurdering basert på bl.a. kundens risiko, dagens rater, skadehistorikk og en generell lønnsomhetsvurdering blir vårt tilbud som følger:

Eiendom:

Det har blitt gjennomført noen produktendringer i Tryg og følgende endringer må utføres ved fornyelsen:

1)

Maskin-dekningen på fullrisiko konverteres til også å omfatte maskinskade.

Da skal det dekkes med 60 % av premie på «brann»-dekningen og 40 % av premie på nytt objekt

Maskinskade 1. risiko.

2)

Ny rate avbrudd 1.risiko 0,36

Denne har ligget med for lav rate tidligere, og justeres opp til minimum.

Dagens dekning omfatter ikke maskinavbrudd, kun avbrudd som følge av "brann, vann og annet".

Dette kan dekkes til en rate 0,23

Gi beskjed hvis kunden ønsker denne dekningen.

Øvrige eiendomsprodukter tilbys fornyet med generell premieøkning + indeks.

Ber om å få oppdaterte forsikringssummer og avbruddsskjema.

Transport:

Generell premieøkning + indeks.

Viktig å oppdatere forsikringssommene.

Ansvar:

Alminnelig ansvar fornyes med generell premieøkning + indeks.

I tillegg kommer økning som følge av omsetningsøkning.

Styreansvar kan vi ikke gi tilbud på før vi har mottatt det tilsendte opplysningsskjemaet i retur, så det kommer vi tilbake til.

Arbeidsmaskiner:

Generell premieøkning + indeks.

Person:

Gruppeliv: +25% +Alder/G

Sykdom: +10% + Alder/G

Øvrige person: Generelle premieøkninger + indeks.

Oppdaterte antallslisters må oversendes.

Vi ber om å få tilsendt oppdaterte summer, og eventuelle endringer i virksomhetsbeskrivelse og omsetning. Vedlagt skjema for utfylling av avbrudd.

Tillegg:

Grunnpremie kr. 590 på de norske avtalene.

Tilbudet forutsetter fornyelse av hele kundeforholdet.

Vårt fornyelsestilbud er basert på at skadestatistikken ikke endrer seg vesentlig frem til hovedforfall.

Sikredes megler har forklart at denne e-posten ikke ble oppdaget fordi den gikk i spamfilteret.

Den 8.12.21 sendte sikredes megler en forespørsel om fornyelsesbetingelsene:

To raske spm:

- Kan vi få tilsendt fornyelsesbetingelsene på de øvrige avtalene så fort som mulig?

- Kan (...) velge å ha to terminer per år, dersom de ønsker det?

Selskapet svarte sikrede samme dag og vedla betingelser sendt i "Meglernytt":

Her har dere de generelle fornyelsesbetingelsene som vi sendte ut i Meglernytt.

Det er ikke noe problem å ha 2 terminer.

Den 17.12.20 sendte sikrede en e-post til selskapet hvor det fremgikk følgende: Bekrefter med dette at (...) ønsker å fornye forsikringsavtalene hos dere.

De ønsker som tidligere nevnt to terminer for innbetaling.

Selskapet svarte samme dag:

Takk for aksept og at kunden velger å fortsette i (...).

Vi må be om å få tilsendt utfylt avbruddsskjema, det må vi ha før fornyelsen kjøres.

Styreansvar kan ikke fornyes før vi mottar utfylt opplysningsskjema, og UW får sett på det og gitt dere tilbud.

... fornyer avtalene etter hvert som vi mottar informasjon med de tilsendte fornyelsesbetingelser, og 2 terminer.

Hun spør dere underveis hvis det er noe mer hun mangler eller må ha avklart.

Håper dere kan sende oss informasjonen raskt – På forhånd takk!

Den 18.12.20 oppdaget sikredes megler e-posten som ble sendt den 4.12.20. Sikredes megler skal da ha tatt kontakt med selskapet. I en e-post til selskapet samme dato skrev megler:

Nei, den har jeg ikke sett, men nå fant jeg den i søppelposten min sammen med et par e-poster til, blant annet e-post fra 4. desember. Det var ikke bra!

Jeg etterspurte fornyelsesbetingelser for de øvrige avtalene 8. desember ettersom jeg ikke hadde mottatt noe. Jeg mottok da kun de generelle fornyelsesbetingelsene i retur. Det er derfor disse som er kommunisert kunden og det er det kunden har akseptert.

Jeg videreformidler for øvrig avbruddsskjemaet, dette har jeg heller ikke mottatt tidligere.

Det skal etter dette ha vært en korrespondanse mellom partene, hvor bl.a. etterspurte skjemaer ble oversendt. Selskapet tok igjen kontakt med sikredes megler den 15.1.21:

Her er tilbakemelding fra UW, samt tilbud:

Så vidt jeg forstår mottatt informasjon herunder skjemaet datert 21.12.2020, sendt oss 28.12.2020 så ber de nå om dekning for:

(...), org.nr (...), og

(...), org.nr (...)

Ingen datterselskap

Forsikringssum 20 MNOK

Dvs at tidligere dekning via avtale nr (...) ikke fornyes (der de hadde teksten inn sum 5 MUSD i fritekst, og samtidig oppgitt 35 MNOK i sum – til en årspremie på NOK 23.080).

Det vi kan tilby fremover/ fom 01.jan 2021 er:

Forsikringstaker: (...), org nr (...)

Sikrede: (...) org nr (...), ingen øvrige selskaper sikret

Ingen datterselskap sikret eller medforsikret

Forsikringssum 20 MNOK pr krav og samlet pr år

(....) vilkår BANGC123 av 01.02.2018 samt generelle vilkår BGE90080

Geografisk dekningsområde: Norden, EU, UK

Tilbud gitt under den forutsetning at sikrede ikke har kjennskap til krav eller til omstendigheter som kan ventes å lede til krav. Allerede kjente krav eller krav som står ifm allerede kjente omstendigheter vil ikke være omfattet av forsikringsdekningen.

Årspremie NOK 40.000

Det er pr i dag ikke ønskelig å tilby dekning til (...)

Det oppstod etter dette en tvist om hva som var avtalt. Sikrede mente at selskapet var bundet til å videreføre avtalen på det sikrede i god tro trodde de inngikk avtale om i midten av desember. Sikrede klaget til selskapet som vurderte saken på nytt ved klageansvarlig avdeling. Selskapet besluttet å opprettholde tidligere konklusjon. Selskapet viste til at varslingsfristen på en måned ikke gjaldt fal. § 3-3 andre ledd.

Sikrede avviser at selskapet kan gjøre gjeldende premieendringen og anfører at endringen ikke ble varslet i henhold til fal. § 3-3 første ledd. Etter loven skal selskapet oversende informasjon som nevnt i samme lov § 2-1 senest én måned før neste hovedforfall. Etter loven skal informasjon nevnt i § 3-3, første ledd, første setning, også omfatte premien for hver av forsikringene kommende forsikringsår. Bestemmelsen er preceptorisk og kan ikke endres til skade for forsikringstakeren. Bestemmelsen gir forsikringstakeren en frist på én måned til å områ seg og ev. finne et nytt forsikringsselskap, dersom fornyelsesbetingelsene fra det etablerte selskapet ikke er tilfredsstillende. Etter § 2-1 skulle selskapet bl.a. ha oversendt informasjon om den kommende premien for hver av forsikringene. Vår side nedlegger derfor primær påstand om at selskapet ikke

kan endre sine premier for inneværende forsikringsår i forhold til 2020. Selskapet kan heller ikke endre forsikringsinnholdet og/eller vilkårene i sikredes disfavør.

Subsidiært anfører sikrede at de var i god tro ved mottakelse av selskapets generelle fornyelsesvilkår 8.12.20, som svar på etterlysningen av selskapets fornyelsestilbud. Selskapets representant kunne på en enkel måte ha oppklart hele situasjonen 8.12.20, ved enten å re-send e-posten sendt 4.12.20, eller ved å gjøre oppmerksom på den. I dette tilfellet foreligger en aksept fra sikrede på de betingelsene som ble oversendt fra selskapet den 8.12.20. Dette ble redegjort for i klartekst til selskapet i e-post av 18.12.20. Selskapet har aldri respondert på denne e-posten, og dermed ansees avtale for sluttet med det innhold aksepten har. Det fremstår at selskapet nå, flere måneder senere, fremdeles hevder sitt opprinnelige tilbud. Selskapet har ikke, uten ugrunnet opphold, gitt den annen part meddelelse om at selskapet ikke godtok aksepten. Følgelig er sikredes oppfatning at avtalen er "sluttet med det innhold, aksepten har." jf. avtaleloven § 6.

I krav om nemnd opprettholder sikrede i all hovedsak tidligere anførsler. Rettslig sett har det formodningen mot seg at det er mottaker som skulle ha risikoen for at post som sendes ham, faktisk kommer frem. Om det skulle vært slik at mottakeren hadde risikoen, ville vi ikke hatt mulighet for å sende rekommandert. Selskapet bruker i dag en "lesebekreftelse", noe sikrede antar at også kunne blitt brukt da fornyelsesvilkårene ble sendt. Sikrede viser til at porteføljen hverken var stor eller særlig komplisert. Det kan derfor ikke begrunne hvorfor ikke varsel ble sendt en måned før hovedforfall. Utfallet av sak FinKN 2014-428 kan ikke tas til inntekt for at sikrede befant seg i samme situasjon, og er ikke relevant. Sikrede mener at selskapet har oversittet varslingsfristen, som er eksplisitt inntatt i § 3-3 første ledd, og at selskapet dermed ikke har anledning til å øke premiene, eller gjøre endring, på de løpende polisene. Hvorvidt fristen ble oversittet med fire dager eller 18 dager, ansees fra denne side som mindre interessant. Fristen ble oversittet.

Som subsidiær påstand anfører sikrede at selskapet ikke har anledning til å endre løpende poliser, uten å gi en redegjørelse for dette.

Selskapet anfører at endringene ble varslet etter gjeldende regelverk. Selskapet er av den oppfatning at endring av premie og vilkår ved fornyelsen reguleres av fal. § 3-3 annet ledd. Selskapet viser til "Forsikringsavtaleloven med kommentarer", samt FinKN 2014-428. Endringene ble varslet forsikringstaker 4.12.20, i god tid før fornyelsen 1.1.21 og før utsendelse av premievarsel.

Om sikredes subsidiære anførsel anfører selskapet at fal. § 3-3 annet ledd setter krav til at selskapet skal "gi" forsikringstakeren et slikt varsel. Ordlyden må forstås slik at det er tilstrekkelig at mottakeren har mottatt varselet, ikke at varselet har kommet til sikredes kunnskap. Tilsvarende i rettsavgjørelse LB-1995-1309 om fal. § 8-5 annet ledd og ordlyden "fikk". Det vil si at når fornyelsen er mottatt i forsikringstakers (her meglers) e-postkasse, så er varselet "gitt". Det forhold at spamfilteret i mottakerens e-postkasse er innstilt slik at varselet mottas i en annen innboks enn den normale, er utelukkende mottakers risiko. Uansett er varselet fysisk mottatt av forsikringstaker (ved megler). Etter selskapets syn er ikke avtl. § 6 relevant i relasjon til selskapets fornyelsesvarsel (tilbud) av 4.12.20.

På bakgrunn av ovennevnte kan ikke selskapet se at det kan ha risikoen for at mail som er oversendt på korrekt måte faktisk blir lest av mottakeren, herunder at mail kan havne i spamfilteret. Selskapet har tidligere kommunisert via samme e-postadresse uten å motta feilmelding. Det er derfor selskapets klare oppfatning at tilbudet av 4.12.20 er korrekt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om endringer i premie og vilkår ved hovedforfall kan gjøres gjeldende.

Sikrede har prinsipalt anført at varselet om premieøkningen ikke ble sendt med en måneds varsel.

Fal. § 3-3 andre ledd fastsetter at selskapet har plikt til å varsle om endringer i forsikringsavtalen ved fornyelse. I nemndspraksis er dette tolket slik at det også må varsles om premieøkninger, jf. FSN 7115 og FinKN 2013-156, men at varslingsplikten kun gjelder for "vesentlige" premieendringer, jf. bl.a. FinKN 2013-173 og 2019-518. Spørsmålet om endringen må regnes som "vesentlig" må vurderes ut fra en kombinasjon av prosent og beløp, jf. FinKN 2014-428.

I denne saken er det slik nemnda ser det ikke nødvendig å ta stilling til om premieøkningen var "vesentlig" og eventuelt tilstrekkelig begrunnet, da spørsmålet er om selskapet pliktet å varsle om premieøkningen en måned før hovedforfall.

Ordlyden i fal. § 3-3 annet ledd oppstiller ikke noe krav om at selskapet må varsle om premieøkning med en måneds varsel. Det følger av bestemmelsen at selskapet ved endring i forsikringsavtalen ved fornyelse sammen med "premievarselet" skal sende de nye vilkårene med en redegjørelse for de endringer som er gjort. Premievarselet er regulert i fal. § 5-1. I motsetning til informasjon etter fal. § 3-3 første ledd gjelder det her ingen frist på en måned før hovedforfall.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anvende månedsfristen i § 3-3 første ledd, jf. også FinKN 2014-428. Fal. § 3-3 sonderer mellom informasjon som nevnt i § 2-1, bruksbegrensninger og sikkerhetsforskrifter i første ledd, og endringer i forsikringsavtalen etter annet ledd. Endringer i avtalen skal etter annet ledd sendes sammen med premievarselet. Det bemerkes at selskapet uansett må følge fal. § 5-1 som fastsetter at premiekrav skal sendes med en betalingsfrist på minst en måned. Sikrede har ikke bestridt at vilkårene i bestemmelsen er overholdt.

Subsidiært har sikrede anført at selskapet er bundet til tilbudet som ble akseptert den 8.12.20, altså at avtalen ble fornyet i tråd med e-post sendt fra selskapet, der de generelle endringene som opplyst i "Meglernytt" var vedlagt.

Anførselen kan etter nemndas syn ikke føre frem. Etter fal. § 3-3 andre ledd, er det tilstrekkelig at selskapet skal "gi" varsel om endringer. Vilkåret må anses oppfylt når det, som i dette tilfellet, er oversendt via megler. Selskapet kan ikke holdes ansvarlig for at e-poster ikke kommer frem på grunn av mottakers sensitive spamfilter.

Videre er nemnda enig med selskapet i at avtaleloven § 6 ikke er relevant i forhold til selskapets tilbud 4.12.20. Det var dette tilbudet sikrede skulle akseptere eller avslå. Selskapet hadde ikke kunnskap om at sikrede ikke hadde fått dette tilbudet oversendt 4.12.20, og det kan etter nemndas syn heller ikke legges til grunn at selskapet burde forstått dette da sikrede etterlyste de generelle fornyelsesbetingelsene. Den etterspurte informasjonen ville også vært nyttig for sikrede dersom tilbudet av 4.12.20 var oversendt, og henvendelsen kunne derfor oppfattes som et svar på selskapets e-post av 4.12.20. Nemnda kan heller ikke se at det er avgjørende at selskapet ikke svarte på sikredes e-post 17.12.20.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Andreas Pihlstrøm (næringsrepresentant).