

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-154

15.2.2022

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Brann – garasje omfattet av forsikringen? – fal. § 2-1.

Sikrede flyttet sine forsikringer til selskapet i oktober 2019. Etter en brann i sikredes garasje i 2021 ble sikrede gjort oppmerksom på at garasjen ikke var omfattet av forsikringsavtalen. Sikrede anførte at selskapet hadde glemt å legge inn garasjen i forsikringen, og at garasjen hadde vært tema i dialogen mellom sikrede og selskapet. Selskapet anførte at garasjen ikke var forsikret og avviste at manglende forsikring skyldtes forhold på selskapets side. Nemnda kom til at selskapet ikke kunne bebreides for at garasjen ikke var omfattet av forsikringsavtalen.

Saksfremstilling

Saken gjelder sikredes krav mot selskapet etter brann i garasje.

Forsikringsavtalen mellom sikrede og selskapet har vært løpende fra 27.10.19. I forsikringsbevis utstedt 27.9.19 fremgikk følgende:

SJEKK AT ALT STEMMER

Forsikringsbeviset er en bekreftelse på forsikringsavtalen som er inngått. Forsikringsbeviset er basert på de opplysningene du har gitt. Det er derfor viktig at du kontrollerer at innholdet er riktig. Er noe uklart, uteglemt eller feil, må du kontakte oss så snart som mulig.

I oversikten i forsikringsbeviset over hvilke forsikringer som var tegnet, var det bl.a. angitt Husforsikring. I forsikringsbeviset for husforsikringen fremgikk:

NITO Bolighus fullverdi Ekstra: Enebolig (...)

(...)

Eierforhold Privat, ikke utleid, Areal under bakkeplan: Ja, Takvinkel: Skrått, Fredet/verneverdig: Nei

NITO Bolighus fullverdi Ekstra : Bygningen er registret med totalt bruttoareal på 220 m², Byggeår 1986

Selskapet har også lagt frem forsikringsdokumentene utstedt i 2020 som var likelydende.

Etter en brann i sikredes garasje ble sikrede gjort oppmerksom på at garasjen ikke var forsikret. Selskapet informerte om dette i e-post av 3.9.21.

Garasjen var ifølge sikrede forsikret i et annet selskap før forsikringsforholdet ble overført til selskapet i oktober 2019. Det er lagt frem en del e-postkorrespondanse mellom sikrede og selskapet i forbindelse med overføringen.

I e-post til sikrede av 29.8.19 ba selskapet bl.a. om opplysninger om husets areal, eventuelle tilleggsbygninger, og om disse var isolert.

Sikrede oppga i e-post til selskapet av 4.9.19: *"Her er de fleste forsikringene jeg har, innbo er hos NITO."* Videre var det i e-posten limt inn ulike dekninger. Under overskriften *"Om huset"* sto det følgende:

Hustype: Enebolig

Boligens bruttoareal (BTA): 220

Uinnredet areal: 40

Byggeår: 1986

(...)

Utleie: Det er ikke registrert utleie på huset eller deler av huset

Selskapet ga tilbud om NITO Husforsikring i e-post av samme dag:

Takk for at du ønsker tilbud på forsikring. Du kan klikke på den aktuelle forsikringen i tabellen for å lese mer om hva den inneholder:

(...)

Sjekk at dine opplysninger er riktige

I vedlegget finner du detaljert informasjon og viktige forutsetninger for tilbudet på dine private forsikringer. Jeg anbefaler deg å lese dette.

I e-post av 12.9.19 oppga sikrede følgende:

Jeg har en leilighet i huset der jeg også bor ed det med?

Selskapet svarte sikrede i e-post av samme dag:

Innbo forsikringen din er allerede i Nito og hos oss i Tryg da den ble flyttet fra Gjensidige til Tryg 01.januar med Nito. Så den er ikke med i tilbudet da den dekningen har du allerede hos oss.

Du er dekket for 2 750 000 kr på din innbo i dag som du betaler 1200 kr pr år for.

Selskapet oppga deretter i e-post av 13.9.19:

Hva tenker du om det å samle dine forsikringer hos oss?

Jeg skal selvsagt håndtere hele prosessen slik at du ikke trenger å foreta deg noe som helst ang flyttingen. Videre kan du bruke meg som din faste kontaktperson her i Enter/Tryg.

Sikrede svarte i e-post av 27.9.19 følgende:

Du kan flytte over disse, venter litt med VW Golf pga helkundefordel med lån.

Det var deretter noe korrespondanse mellom selskapet og sikrede i forbindelse med oppsigelse av sikredes forsikringsavtaler hos Gjensidige, KLP og Sparebank1. Det ble også fremlagt en uttalelse fra kunderådgiveren som var i kontakt med sikrede ved flytting av forsikringsavtalen.

Sikrede har anført at selskapet glemte å legge inn garasjen i forsikringen. Sikrede viste til at forsikringsselgeren visste at sikrede ikke ville bytte forsikring om han ikke hadde en bedre pris, og at det var derfor selger hadde unnlatt å ta med hybel og garasje. Sikrede oppga videre at det hadde vært mye muntlig dialog om garasjen, og selskapet hadde bl.a. spurt om størrelsen. Sikrede har også fremlagt vilkårene fra tidligere forsikringsselskap.

Selskapet har i hovedsak anført at garasjen ikke var forsikret, og at dette ikke skyldtes forhold på selskapets side. Selskapet anførte at sikrede burde ha forstått at tilleggsbygning etter ordlyden i forsikringsbeviset ikke var omfattet av husforsikringen. Selskapet viste også til at de ikke fikk svar på spørsmål de stilte i e-post om areal på en eventuell tilleggsbygning.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede kan kreve erstatning fra selskapet for skadene på garasjen.

Det er på det rene at den aktuelle forsikringsavtalen ikke omfatter garasjen. Avtalen har vært løpende siden oktober 2019. Etter skaden skjedde i august 2021 reklamerte sikrede på dekningen som ble tegnet i 2019.

Spørsmålet blir etter dette om selskapet er erstatningsansvarlig for brudd på informasjons- og rådgivningsplikten etter fal. § 2-1, fordi sikrede har endt opp med en utilstrekkelig dekning.

Fal. § 2-1 første ledd lyder:

I forbindelse med tegningen av en forsikring skal selskapet i nødvendig utstrekning legge forholdene til rette for at forsikringstakeren kan vurdere forsikringstilbudet. Herunder skal det gi opplysninger om det er vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til det forsikringstakeren med rimelighet kan vente er dekket under vedkommende forsikring, om alternative dekningsformer og om tilleggsdekninger som det markedsfører.

Det følger av forarbeidene at rådgivningsplikten utløses av kundens behov slik de presenteres for selskapet, jf. NOU 1987:24 s. 51. Selskapet har således ikke plikt til å sette seg inn i kundens totale situasjon før det gis råd. Omfanget av selskapets informasjons- og rådgivningsplikt må bero på de konkrete forhold, jf. Rt-2003-152. Sikrede har bevisbyrden for at selskapet har gitt mangelfull informasjon i sin kontakt med kunden på en måte som utløser erstatningsansvar.

Det avgjørende er om selskapet i nødvendig utstrekning la forholdene til rette for at sikrede kunne vurdere forsikringstilbudet, herunder om det skulle vært gitt konkret informasjon om at garasje ikke var omfattet.

Sikrede har vist til at mye av kommunikasjonen med selskapet har foregått på telefon og anfører at garasjen ble diskutert muntlig flere ganger. Det anføres videre at selger i e-post av 27.10.21 bekrefter at garasjen hadde vært tema. Selskapet har lagt frem uttalelse fra selskapets selger i e-post av 27.10.21. Nemnda forstår uttalelsen slik at selger bestrider å ha fått opplyst at sikrede hadde en garasje som også skulle forsikres.

Nemnda kan ikke se at garasjen var tema i den fremlagte e-postutvekslingen mellom partene. I selskapets e-post av 29.8. 19 ble sikrede bedt om å svare flere spørsmål slik at selskapet kunne "returnere et godt tilbud". Her ble det blant annet spurt om "Areal på tilleggsbygninger (garasje eller uthus)" og "Er eventuelle tilleggsbygg isolert eller uisolert:". Sikrede svarte 4.9.19 "Her er de fleste forsikringene jeg har, innbo er hos NITO". Sikrede skriver ikke noe om garasje i e-postene.

Sikredes anførsler om at garasjen har vært diskutert er i strid med den skriftlige dokumentasjonen som er fremlagt. Det følger av fast nemndspraksis at sikrede har plikt til å lese forsikringsbeviset og reklamere om han mener det ikke stemmer med dekningsbehovet, jf. bl.a. FinKN 2021-134 og 2019-592. Nemnda viser her også til NOU 1983:56 s. 53:

Det kan imidlertid tenkes at det oppstår en misforståelse, at agenten gjør en feil under utfyllingen, eller at feilen oppstår under den videre behandling av dokumentene i selskapet. Forsikringstakeren må ha plikt til å lese nøye gjennom tilsagnet, og si fra dersom han mener at det ikke stemmer med det som er avtalt. Selv om bestemmelsen ikke inneholder noen uttrykkelig reklamasjonsregel, må det følge av vanlige avtalerettslige prinsipper at forsikringstakeren innen rimelige grenser blir bundet av ordlyden i forsikringstilsagnet dersom han ikke reklamerer uten ugrunnet opphold.

Selskapet har ikke mulighet for å oppdage en slik feil uten at det får informasjon fra sikrede, mens sikrede lett vil fange opp dette om han leser gjennom forsikringsbeviset, jf. FinKN 2020-525.

I aktuelle sak fremgår det av dekningsspesifikasjonen for NITO Husforsikring: "NITO Bolighus fullverdi Ekstra: Enebolig". Det er videre angitt at "bygningen er registrert med totalt bruttoareal på 220 m²." Det fremkommer ikke noe om garasje, og lest i sammenhengen fremstår det etter nemndas syn klart at garasjen ikke er inkludert.

Etter nemndas syn er opplysningene som fremkommer i forsikringsavtalen, tilstrekkelig til at selskapet har lagt forholdene til rette for at forsikringstaker skal kunne vurdere forsikringstilbudet, jf. fal. § 2-1 første ledd.

Sikrede har etter nemndas syn ikke sannsynliggjort at garasjen har vært et tema ved tegningen av forsikringen. Det samme gjelder anførselen om at selger ikke tok med hybel og garasje av hensyn til pris/konkurransesituasjonen, og at selskapet skal ha bekreftet at de har like vilkår eller bedre.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).