

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2022-381

3.5.2022

Storebrand Livsforsikring AS

Livsforsikring/uføredkninger/pensjon

Uføredkning – premieøkning – bortfall av nettrabatt – bindende utsagn - forsvl. § 3-5.

Selskapets rådgiver kontaktet forsikrede etter hans henvendelse via selskapets nettløsning, og uføreforsikring ble etablert. Før avtaleinngåelsen ba forsikrede rådgiver om en prognose på fremtidig prisutvikling. Selskapets rådgiver ga på generelt grunnlag uttrykk for at premien ville øke 1-3 % årlig grunnet alder og indeksregulering av forsikringsbeløpet. Ved etablering av avtalen ble forsikrede innvilget 10 % nettrabatt, som det var opplyst om på selskapets nettside. I forbindelse med årlig fornyelse av avtalen økte premien med 16,2 %. Forsikrede bestred økningen, og anførte bl.a. at selskapet hadde forpliktet seg til å opprettholde 10 % nettrabatt i hele avtaleperioden, samt at selskapet var bundet av rådgivers opplysning om at premien ville øke med 1-3 % årlig pga. alder og indeksregulering. Etter en konkret vurdering kunne nemnda ikke se at det var inngått en bindende avtale om maksimal prisjustering i fremtiden på 1-3 %. Mht. nettrabatten bemerket nemnda at selskapet ikke tydelig hadde gitt informasjon om hva rabatten faktisk innebar, herunder ingen informasjon om nedtrappingsbestemmelsene. Forsikrede hadde etter nemndas syn grunn til å regne med at nettrabatten var konstant. Denne uklarhet burde tolkes i forsikredes favør og forsikrede hadde dermed krav på 10 % premiereduksjon årlig. Dersom selskapet ønsket å fjerne nettrabatten, måtte selskapet følge de reglene som gjaldt for vilkårsendringer. Forsikrede fikk delvis medhold.

Saksfremstilling

Selskapets rådgiver kontaktet forsikrede etter hans henvendelse via selskapets nettløsning, og uføreforsikring ble etablert i november 2019. Av selskapets nettside fremgikk bl.a. at en forsikringssøker ville få 10 % nettrabatt. Det fremgikk ikke annen informasjon om nettrabatten.

Før forsikringstegningen ba forsikrede rådgiver om en prisprognose for forsikringen fremover, og om å få bekreftet opplysningene skriftlig. I e-post av 26.11.19 mottok forsikrede slik informasjon fra rådgiveren:

I forhold til fremtidig prognose for premieberegning har jeg dessverre ingen matrise liggende, men på generelt grunnlag kan jeg si at premien øker med 1-3% årlig på grunn av alder og indeksregulering av forsikringsbeløpet.

Forsikringsavtalen ble satt i kraft 11.12.19, og premien var kr 6228. Vilkår og forsikringsbevis ble utsendt via "Min Side" i selskapet.

I september 2020, i forbindelse med fornyelse av avtalen, ble forsikrede informert om at ny premie var kr 7236. Etter at forsikrede flere ganger hadde protestert mot premieøkningen, sendte han 2.12.20 inn en formell klage. Det ble vist til den informasjon forsikrede hadde mottatt fra rådgiver om fremtidig premiejustering, og at ny premie utgjorde en økning på 16,2 %. Forsikrede ba selskapet forholde seg til avtalen.

Det siteres fra selskapets tilbakemelding 8.12.20:

... Når det gjelder prisøkning på din avtale, er det tre forhold som spiller inn – at du blir ett år eldre, at avtalen indeksreguleres årlig samt at den nettrabatten du fikk på avtalen ved tegning har en nedtrappende profil.

Hvor mye øker så prisen fra ett år til neste? Det er vanskelig å si noe generelt om prisøkning fra ett år til neste. Unge mennesker betaler en lavere pris for en forsikring da sannsynligheten for at forsikringstilfellet inntreffer, er lavere. Jo eldre vi blir, jo høyere blir prisen og jo høyere blir også prisøkningen. Dette harmonerer godt med det vi vet, nemlig at sannsynligheten for at vi blir uføre øker med alderen. Gjennomsnittlig prisøkning for alle aldre ligger på et sted mellom 5-6%. For din avtale utgjør prisøkningen ca 10%.

Regulering foretas årlig ut fra økning av grunnbeløpet – noe som skal medføre at kjøpekraften opprettholdes. Økning i grunnbeløpet medfører en økning på 3% for din avtale.

Ved etablering av din avtale fikk du innvilget en nettrabatt. Denne rabatten har en nedtrappende struktur – utgjør 10% første år, 7% 2. år, 4% 3. år. Det 4. året er rabatten 0

Forsikrede aksepterte ikke selskapets svar. Klage ble innsendt FinKN 18.2.21.

I klagesvar datert 19.3.21 fremmet selskapet tilbud om en minnelig løsning, dvs. at avtalen ble annullert og forsikrede ville få refundert innbetalt premie. Alternativt foreslo selskapet å kompensere for prisøkning første år tilsvarende differanse mellom kr 7 236 og kr 6 228. Deretter ville avtalen følge avtalefestet prisregulering.

Forsikrede avslo selskapets tilbud 5.4.21. Det ble fastholdt at avtalt prisjustering var 1-3 %, og at nettrabatten måtte gjelde i hele avtaleperioden.

Etter brev fra sekretariatet 14.7.21, skrev selskapet at det fremgikk av nettsiden at selskapet ga 10 % nettrabatt. Selskapet viste til at nevnte praksis var meldt Finanstilsynet. Selskapet tilbød i tilbakemeldingen å kompensere for prisøkninger utover 3 % de første 3 år av avtalen. Alternativt tilbød selskapet å kompensere for alle innbetalte beløp om avtalen ønskes terminert. Forsikrede aksepterte fortsatt ikke selskapets tilbud, og kom med et mottilbud som bl.a. forutsatte 10 % nettrabatt i hele forsikringstiden

Selskapet avviste 27.9.21 forsikredes forslag til løsning.

Fra vilkårenes punkt A om uførepensjon siteres:

A.2.2 Indeksregulering.

Forsikringssummer og priser øker årlig på grunnlag av reguleringen av grunnbeløpet i Folketrygden. ...

Fra vilkårspunkt "C. Generelle vilkår" fremgår bl.a.:

C.11.1 Fornyelse

Priser og forsikringsvilkår garanteres for ett år om gangen. Forsikringsavtalen fornyes automatisk hvert år innenfor den avtalte forsikringstiden for et nytt år uten nye helseopplysninger, med de dekninger som kan løpe videre. Ved fornyelse vil forsikringen følge de regler, inklusive priser og forsikringsvilkår, som selskapet benytter på dette tidspunkt. For øvrig gjelder bestemmelsen i forsikringsavtaleloven § 12-7.

(...)

C.11.3 Endring av vilkår og priser m.m.

Selskapet kan endre forsikringsvilkår, risikopriser og gebyrer hvert år på forsikringens årsdag innenfor de til enhver tid gjeldende regler fastsatt av myndighetene.

Av forsikringsbeviset under "Forutsetning" fremgår:

(...)

Prisen vil endres årlig basert på økt alder og G-regulering.

Forsikrede har i det vesentlige anført at selskapet må være bundet av den informasjonen som er gitt mht. prisjustering. Rådgiver antydte i telefonsamtale en prisøkning på 1-3 % årlig på grunn av alder og indeksregulering av forsikringsbeløpet. Samme informasjon ble gitt skriftlig, og forsikrede må kunne legge til grunn at rådgiver, ved å bekrefte informasjonen, også har hatt tid til å kontrollere opplysninger. Det fremgår av forsikringsbeviset at prisen vil endres årlig basert på økt alder og G-regulering. Dette må forstås slik at det ikke vil ligge ytterligere årsaker bak prisøkning. Selskapets praksis med tilbakeføring av rabatten er en skjult prisøkning, som er i strid både med det som ble avtalt med forsikringsrådgiver og med det som står i forsikringsbeviset. På denne bakgrunn må ikke selskapets prisregulering overstige 1-3 %, og nettrabatten må videreføres så lenge avtalen består. Det vises også til nemndas avgjørelse 2009-128 som støtte for forsikredes standpunkt.

Selskapet har i det vesentlige anført at rådgivers generelle prognose forut for avtaleinngåelsen knyttet til framtidig prisutvikling, ikke kan være bindende for selskapet utover de vilkår og tariffestede betingelser som gjelder for utførepunktet, jf. også rådgivers forbehold om at han ikke hadde tilgang til nødvendig matrise. Selskapet erkjenner at kommunikasjonen ikke har vært heldig og har tilbudt alternative løsninger på tvisten. Forsikrede skulle ikke hatt nettrabatt, men selskapet erkjenner at man ikke kan dokumentere hvilken informasjon forsikrede mottok fra rådgiver om dette. Påberopte nemndsavgjørelse 2009-128 gjaldt bruk av feil tariff og er ikke sammenlignbar med foreliggende sak hvor det ble gitt en prognose om framtidig prisutvikling. Det fremkom tydelig for forsikrede at rådgivers informasjon kun var synsing om selskapets premieprognose. Selskapet fastholder på denne bakgrunn at man må forholde seg til de priser og tariffer som meldt til Finanstilsynet. Selskapet kan ikke ha en egen tariff for forsikrede, jf. også hjemmel for premieendring i vilkårene og i forsikringsvirksomhetslovens § 3-5. Selskapet opprettholder tidligere forslag til minnelig løsning av saken.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet har bundet seg til å begrense den årlige premiejusteringen for avtalen til 1-3 %. Saken reiser også spørsmål om selskapet plikter å opprettholde 10 % nettrabatt i hele avtaleperioden.

Nemnda ser først på spørsmålet om selskapet har bundet seg til å begrense den årlige premiejusteringen for avtalen til 1-3 %, uavhengig av hva som er rett prisjustering pga. alder og indeksregulering.

I aktuelle sak har selskapets rådgiver muntlig og skriftlig gitt uttrykk for at:

I forhold til framtidig prognose for premieberegning har jeg dessverre ingen matrise liggende, men på generelt grunnlag kan jeg si at premien øker med 1-3 % årlig på grunn av alder og indeksregulering av forsikringsbeløpet.

Informasjonen fremstår etter nemndas syn ikke som en bindende avtale om maks premiejustering i fremtiden. Det vises i denne forbindelse særlig til at selskapets rådgiver har informert om at vedkommende ikke har noen matrise tilgjengelig, samt forbeholdet om at uttalelsen er gitt på "generelt grunnlag". Det fremgår videre klart av aktuelle forsikringsvilkår at selskapet kan endre premie og vilkår ved forsikringsens hovedforfall, jf. også forsikringsvirksomhetsloven § 3-5 om endring av pristariffer.

Etter konkret vurdering kan ikke nemnda se at det er inngått noen bindende avtale om maksimal prisjustering i fremtiden på 1-3 %.

Spørsmålet blir etter dette om fjerning av hele eller deler av nettrabatt kan anses som en premieøkning foretatt i strid med avtalens bestemmelser, jf. forsikringsbeviset hvor det fremgår at "Prisen vil endres årlig basert på økt alder og G-regulering".

Det er på det rene at nedtrapping av premierabatten rent faktisk innebærer en premieøkning for forsikringstaker. Videre er det ikke dokumentert at forsikrede har mottatt informasjon før tegning om at nettrabatten hadde "en nedtrappende profil". Etter nemndas syn kan ikke begrepet "nettrabatt" entydig forstås som en rabatt som knytter seg til tegningssituasjonen. Slik begrepet er benyttet kan det forstås som en kompensasjon for at informasjon om forsikringsavtalen i fremtiden skal skje via "Din side" i selskapet.

Selskapet har ikke gitt tydelig informasjon om hva nettrabatten faktisk innebærer, herunder er det ikke dokumentert at det er gitt noen informasjon om nedtrappingsbestemmelsene. Forsikrede hadde etter nemndas syn grunn til å regne med at nettrabatten var konstant. På denne måten har selskapet etter nemndas syn skapt en uklarhet som bør tolkes i forsikredes favør, slik at forsikrede har krav på 10 % premiereduksjon hvert år. Dersom selskapet vil fjerne nettrabatten, må selskapet følge de reglene som gjelder for vilkårsendringer.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Forsikrede gis delvis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Tonje Giertsen (selskapsrepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).