

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-581

5.7.2022

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Tyveri av elsykkel utenfor sikredes arbeidsplass – villedende markedsføring?

Sikredes elsykkel ble stjålet fra sykkelparkeringen utenfor arbeidsplassen 6.3.22. Tapet ble meldt selskapet som avsto kravet under henvisning til at skadetilfellet falt utenfor forsikringens dekningsområde. Tyveriet ble derimot erstattet under innboforsikringen med fradrag for avtalt egenandel. Sikrede var uenig i oppgjøret og viste til at tapet i sin helhet skulle vært dekket under reiseforsikringen da markedsføringen av forsikringen på selskapets nettsider fremstod som villedende. Selskapet avviste at sikrede kunne bygge noe ansvar basert på den kortfattede informasjonen som var gitt om produktet på selskapets nettsider. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på dekning under reiseforsikringen, herunder at selskapets markedsføring ikke var villedende.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 4 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tyveri av elsykkel og spørsmålet om selskapets markedsføring av forsikringen har vært villedende.

Sikrede har reiseforsikring med bl.a. følgende vilkår:

2. Hvor forsikringen gjelder

I hele verden.

Ansvars- og rettshjelpsforsikringen gjelder kun på reiser utenfor Norden.

...

Forsikringen gjelder ikke

- På fast arbeidssted i arbeidstiden i Norden. Med fast arbeidssted menes det sted hvor man utfører sitt regelmessige arbeid.

...

7. Hva forsikringen omfatter for reisegods

7.1 Reisegods

Omfattes

- Personlige reisegods. Med personlig reisegods menes eiendeler sikrede har med seg på reise.

...

Omfattes ikke

...

- Sykkel innenfor Norden

Sikrede meldte 6.3.22 tap av en elsykkel til selskapet. Ifølge opplysningene i skademeldingen ble sykkelstjålet fra sykkelparkeringen utenfor sikredes arbeidsplass 27.2.22 mellom kl. 14.30 og kl. 22.00. Sikrede var på jobb i den perioden sykkelstjålet.

Selskapet avslo kravet 22.3.22 begrunnet med at reiseforsikringen ikke omfattet tyveri av sykkel innenfor Norden. Selskapet informerte likevel om at kravet ville bli vurdert under innboforsikringen.

Avslaget ble påklaget av sikrede samme dag. I klagen ble det vist til utdrag fra den informasjon som var gitt om forsikringsproduktet på selskapets nettsider og anført at markedsføringen fra selskapets side fremstod som villedende:

Slik det fremgår av vilkårene gjelder forsikringen i hele verden. Ansvars- og retts hjelpsforsikring gjelder kun i Norden.

...

Videre vil jeg vise til deres egen presentasjon av reiseforsikringen deres på DNB sin nettside

.... Her skriver dere blant annet:

"Forsikre deg selv og tingene dine på reise og til hverdags, med en av markedets beste reiseforsikringer."

"Gjelder i hele verden, uten krav til overnatting"

"Hva er reiseforsikring?"

En reiseforsikring gir deg trygghet hver gang du forlater hjemme ditt: Du har forsikret deg selv og tingene dine både på reise og til hverdags. Du får hjelp hvis du blir utsatt for tyveri, sykdom eller ulykke, ved avbestillinger og forsinkelser, ved skade på tingene dine og mye mer."

"Reiseforsikringen gjelder i hele verden – også i Norge

En reiseforsikring handler om mer enn ferie og utenlandsreiser. Den gjelder i det øyeblikket du forlater hjemmet ditt, og har ingen krav til at du overnatter. Reiseforsikringen gjelder i hele verden, på norgesferie og til hverdags."

Denne markedsføringen er i beste fall sterkt misvisende. Vi har ikke lest hvert eneste ord i vilkårene men vi har stolt på markedsføringen av forsikringen dere har solgt oss. At vi nå ikke får dekket sykkelstjålet gjennom reiseforsikringen synes vi er utrolig dårlig vurdering av dere. Vi ber om en ny vurdering. Dersom dere virkelig mener at dette er "en av markedets beste reiseforsikringer" og at den "gjelder i hele verden, uten krav til overnatting" må dere vise det også i handling.

Selskapet vurderte saken på nytt 30.3.22, men fastholdt avslaget og presiserte at sikrede hadde fått utbetalt erstatning for sykkelstjålet under innboforsikringen med fradrag for egenandelen på kr 4 000. Selskapet avviste at sikrede hadde krav på ytterligere dekning under reiseforsikringen:

Det er sikrede som må sannsynliggjøre at tapet har skjedd på en slik måte at det er omfattet av forsikringen. I vilkårenes punkt 7.1 fremgår at forsikringen ikke dekker sykkel innenfor Norden. Videre fremgår av punkt 2 at forsikringen ikke gjelder på fast arbeidssted i arbeidstiden i Norden. Det vil si at det i dette tilfellet ikke vil være dekning under reiseforsikringen din.

Vi forstår at du ønsker trukket egenandelen dekket av reiseforsikringen. Vi må imidlertid forholde oss til de vilkår og forsikringsbevis som ligger til grunn i forsikringsavtalen som du har inngått med oss når vi foretar vår vurdering.

Kundeombudet opprettholdt selskapets beslutning 20.4.22. Vedrørende anførselene om villedende markedsføring ble det bemerkt at:

Vi forstår din frustrasjon om at dette kan oppleves for villedende reklame, når kun selskapets nettsider leses. På en annen side vil det være umulig å markedsføre forsikring dersom samtlige unntak i en forsikringsavtale må fremgå av markedsføringsaktivitet etc. Etter vår oppfatning må det være tilstrekkelig at det vises til vilkårene og at disse er lette å fremskaffe og tilstrekkelig klare.

Sikrede krever dekning for tapet under reiseforsikringen. Sikrede aksepterer at tyveriet ikke er dekket av reiseforsikringen, men selskapet har gjennom sin presentasjon av reiseforsikringen på nettsidene drevet villedende markedsføring i strid med markedsføringsloven § 8. Markedsføring av et slikt produkt vil være villedende dersom vesentlige opplysninger som forbrukeren trenger å ta en informert økonomisk beslutning om er utelatt, eller presentert på en uklar måte. Basert på den informasjonen som er gitt på nettsiden hadde sikrede all grunn til å tro at forsikringen dekket denne typen hverdagshendelser. Hverdagen for folk flest innebærer å gå på jobb, men da er man ikke dekket ifølge vilkårene. Dette er direkte i strid med opplysningene om at forsikringen gjelder i det øyeblikk man forlater hjemmet sitt.

Selskapet avviser ytterligere ansvar. Tyveriet er erstattet under innboforsikringen med fradrag for egenandelen. Reiseforsikringen har ingen egenandel ved tyveriskade, men tyveriet kan ikke erstattes under denne forsikringsavtalen. I henhold til vilkårene pkt. 2 gjelder ikke reiseforsikringen på fast arbeidssted i arbeidstiden i Norden. Når det gjelder dekning for reisegods, fremkommer det videre i pkt. 7 at sykkel innenfor Norden ikke er omfattet av forsikringen.

Selskapet bestrider at informasjonen på selskapets nettsider var villedende slik at dette kan utløse erstatning utover vilkårene i forsikringsavtalen. I alle tilfelle har sikrede mottatt forsikringsvilkårene og hatt anledning til å reklamere på forsikringsavtalen dersom han ikke var fornøyd med dekningen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning, herunder om selskapets markedsføring av reiseforsikringen var villedende.

Nemnda legger til grunn at selskapet har erstattet tapet av elsykkelen under innboforsikringen med fradrag for egenandelen på kr 4 000. Nemnda forstår det videre slik at det er enighet om at tyveriet ikke omfattes av reiseforsikringens vilkår. Spørsmålet blir derfor om selskapet kan anses ansvarlig for å erstatte egenandelen som følge av villedende informasjon på sine nettsider.

Sikrede anfører at selskapet ved presentasjon av produktet på hjemmesiden ga misvisende informasjon om hva som dekkes under reiseforsikringen, og at dette derfor utgjør "villedende markedsføring". Han anfører at man ut fra hjemmesiden har grunn til å tro at forsikringen dekker forsikringstaker i hverdagen, herunder hendelser på arbeidstedet. Fra nettsiden er det fremlagt følgende informasjon:

Slik det fremgår av vilkårene gjelder forsikringen i hele verden. Ansvars- og rettshjelpforsikring gjelder kun i Norden.

...

"Forsikre deg selv og tingene dine på reise og til hverdags, med en av markedets beste reiseforsikringer."

"Gjelder i hele verden, uten krav til overnatting"

"Hva er reiseforsikring?"

En reiseforsikring gir deg trygghet hver gang du forlater hjemme ditt: Du har forsikret deg selv og tingene dine både på reise og til hverdags. Du får hjelp hvis du blir utsatt for tyveri, sykdom eller ulykke, ved avbestillinger og forsinkelser, ved skade på tingene dine og mye mer."

"Reiseforsikringen gjelder i hele verden – også i Norge"

En reiseforsikring handler om mer enn ferie og utenlandsreiser. Den gjelder i det øyeblikket du forlater hjemmet ditt, og har ingen krav til at du overnatter. Reiseforsikringen gjelder i hele verden, på norgesferie og til hverdags."

Disse formuleringene gir en overordnet beskrivelse av innholdet i reiseforsikringen. Nemnda kan ikke se at noe av det som står er feil. En overordnet beskrivelse kan ikke inneholde alle vilkår og begrensninger i en forsikring. En reiseforsikring er i utgangspunktet en forsikring som gjelder på "reise", men omfatter også en del risiki når man forlater hjemmet selv om man ikke skal "reise" i egentlig forstand. Det er ikke dermed sagt at enhver risiko når man er utenfor hjemmet er omfattet. Ved tegning av reiseforsikring må man sette seg inn i avtalevilkårene for å få oversikt over hvilke begivenheter som er dekket og hvilke som er unntatt. En kortfattet beskrivelse på en nettside vil aldri kunne gjengi hele dekningen, og det kan derfor ikke være grunnlag for å knytte noe ansvar for selskapet til denne beskrivelsen, jf. også FinKN 2018-711.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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