

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2022-911

4.11.2022

CHUBB EUROPEAN GROUP SE, NUF

Sykeforsikringer/barnekasko

Familieforsikring – nytegning – bindende tilbud – avtaleloven.

Selskapets representant informerte forsikringstaker om at hans sønn (klager) ikke lenger var omfattet av forsikringstakers familieforsikring grunnet alder. Representanten tipset samtidig forsikringstaker om at sønnen kunne kontakte selskapet for "å tegne forsikringen på nytt". Saken reiste spørsmål om informasjonsbrevet måtte anses som et bindende tilbud fra selskapet om å gi klager samme forsikringsdekning/forsikringspremie som i farens familieforsikring. Nemnda bemerket at fremlagte brev var et rent informasjonsbrev til forsikringstaker og brevet var ikke formulert som et bindende tilbud til klager om å tegne identisk forsikringsavtale. Selskapet ble gitt medhold.

Saksfremstilling

Forsikringstaker var omfattet av en familieforsikring via Ellos i Chubb. I brev datert 26.9.21 mottok forsikringstaker brev fra Ellos kundeservice og det siteres:

Forsikringen Familieforsikring opphører

Hei ...

Da barnet ditt nå har oppnådd, eller i løpet av kort tid kommer til å oppnå, den alder da forsikringen for Familieforsikring opphører, vil forsikringen for ditt barn forsvinne. Dette påvirker ikke din forsikring.

Forsikringen for ditt barn opphører å gjelde: 26-09-2021

Ditt oppdaterte forsikringsbrev ligger vedlagt. Les nøye igjennom og ta vare på det sammen med andre viktige dokumenter.

Tips! Ettersom det er viktig å ha en bra forsikringsbeskyttelse også som voksen, anbefaler vi at ditt myndige barn kontakter oss for å tegne forsikringen på nytt. ...

Etter telefonsamtale 1.11.21 ble det mellom forsikringstakers sønn (klager) og Chubb kundeservice inngått en avtale om ulykkesforsikring (Chubb ulykke Multi). Bakgrunnen for samtalen var en e-post fra klager 2.10.21 til Ellos forsikring og det siteres:

Viser deres brev av 26.09.21 til min far, ...

Det opplyses i dette brevet at forsikringen for meg opphørte 26.09.21, og jeg oppfordres til å ta kontakt for å tegne forsikringen på nytt.

Dette ønsker jeg dermed få gjort.

Det er uenighet mellom partene mht. hvem som tok telefonkontakt 1.11.21, men av selskapets svarmelding på klagers e-post 2.10.21 fremgår at klager oppfordres til å ta kontakt på telefon. Etter samtalen ble det 2.11.21 utsendt forsikringsbevis og vilkår for klagers nye avtale (Chubb ulykke Multi). Forsikringspremien pr. mnd. var oppgitt til kr 139.

Klager sendte 12.11.21 følgende e-post til selskapet:

Viser til ovennevnte forsikringsnummer samt mottatt forsikringsbevis av 02.11.21.

Det er flere feil i dette forsikringsbeviset som bes rettet opp i;

1. Mellomnavnet "..." er ikke riktig, og bes fjernet. Korrekt navn som skal benyttes er ...
2. Undertegnede har ikke mottatt den forsikring jeg er lovet, og dette bes ordnet. Dette gjelder både type forsikring samt pris på denne som er opplyst være kr. 99,- pr.mnd.

Det var etter dette e-post korrespondanse mellom klager/klagers far og selskapet.

Klage ble innsendt FinKN.

Selskapet har under klagebehandlingen tilbudt klager å annullere inngåtte avtale, samt få refundert innbetalt premie. Klager aksepterte ikke tilbudet. Selskapet opplyste at Ellos familieforsikring, som er den forsikringen klager ønsker, er avviklet og ikke lenger kan nytegnes.

Under klagebehandlingen fremla selskapet utskrift av deler av telefonsamtalen mellom klager og selskapet 1.11.21:

Kundebehandler: I dag den 1 november har vi kommit överens om att du har beställt försäkringen Chubb Ulykkesforsikring, stämmer det?

Forsikringstaker: Ja.

Kundebehandler: Godkänner du att den här inspelningen gäller som ett medgivande att Chubb European Group har rätten att skicka en faktura för premien på 139 kronor varje månad till dig.

Forsikringstaker: Ja.

Kundebehandler: Vänligen uppge dit namn och personnummer tack.

Forsikringstaker: (klager), (forsikringstaker sier sitt fødselsnummer).

Kundebehandler: Tack så mycket, premien är då 139 kronor och kommer då att skickas via faktura, försäkringsförmedlaren är Webhelp Sweden AB, som är registrerad hos bolagsverket. Jag heter V..., och inom 10 dagar så kommer du att få fullständiga försäkringshandlingar, och jag får även meddela dig om att enligt distansavtalslagen har du rätt att ångra köpet inom 14 dagar. Vi använder de personuppgifter till försäkringsändamål, administration av försäkringsavtal, skadereglering och andra försäkringsändamål.

Kundebehandler: Och sedan måste vi gå igenom begränsningarna i försäkringen, och vad den inte gäller för. Det här är en olycksfallsförsäkring, d.v.s. den gäller då bara för omständigheter som är fysiska, alltså fall, slag mot kroppen, den kan inte då ge ut ersättning för sjukdom och olyckor som är orsakade av sjukdom, vi kan heller inte stå då för läkarkostnader som är orsakade av sjukdom eller olycka, försäkringen gäller inte för professionell sport utövning, där man tjänar 50% av sin lön genom en sportslig aktivitet, den gäller inte för extreme sport alltså som fallskärmshoppning, bandykamp osv. Försäkringen gäller inte för bit- och tuggskador.

Forsikringstaker: Okej.

Kundebehandler: Då ska vi ha allt klart, ska vi skicka det till: (kundebehandler sier tidligere rapportert adresse)

Forsikringstaker: Nej, det er (forsikringstaker oppgir sin nye adresse, som er den samme som på forsikringsbrevet).

Kundebehandler: Okej, jag kommer att korrigera det då utifrån adressen som står uppgivet i det norska folkregistret.

Forsikringstaker: Ja, det er bra.

Kundebehandler: Då så, om du inte har flere frågor så får jag tacka dig for samtalen og bestillingen, og jeg ønsker dig en riktig fin dag.

Forsikringstaker: Ja takk, tusen takk for hjelpen.

Klager har i hovedsak anført at selskapet via utsendt informasjonsbrev til klagers far 26.9.21, har forpliktet seg til å gi klager en tilsvarende forsikringsdekning, herunder forsikringspremie, som far

hadde via sin familieforsikring, jf. formuleringen om at fars myndige barn kan kontakte selskapet for "å tegne forsikringen på nytt". Mht. klagers inngåtte avtale med selskapet, anføres det at det var selskapet som kontaktet klager og "nærmest lure ham til å godta noe han overhodet ikke forstår noe av". Det opplyses i denne forbindelse at det var far som bisto klager med å vurdere avtalen, jf. brev til FinKN datert 3.8.22. For øvrig avvises det at selskapet ikke lenger tilbyr den aktuelle avtale og det vises til at klagers far fortsatt er omfattet av familieforsikringen, jf. brev til FinKN datert 15.8.22.

Selskapet anfører i hovedsak at Ellos' informasjonsbrev til klagers far 26.9.21 ikke kan anses som et bindende tilbud til klager om å tegne en identisk forsikring som far hadde. Klager (myndig) ble oppfordret til å kontakte selskapet, noe han gjorde på eget initiativ 1.11.21. Selskapet presiserer at det var klager selv som kontaktet selskapets kundeservice og ikke omvendt. Det ble deretter inngått avtale om å tegne Chubb Ulykke Multi-forsikring. Som følge av uklarhet mht. hvilken informasjon som ble gitt til klager om forskjellen mellom forsikringsavtalene, har selskapet tilbudt å annullere avtalen, samt refundere innbetalt premie. Selskapet har ellers opplyst at fars familieforsikring ikke lenger tilbys som nytegning til nye kunder.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken gjelder om selskapet har forpliktet seg til å tilby klager samme forsikringsdekning/forsikringspremie som i farens familieforsikring.

I forbindelse med at klager nådde aldersgrensen for familiens forsikring, sendte selskapet forsikringstaker (klagers far) et brev fra kundeservice med informasjon om forsikringens opphør. I brevet "anbefaler (selskapet) at ditt myndige barn kontakter oss for å tegne forsikringen på nytt".

Etter nemdas syn fremstår brevet som et rent informasjonsbrev, og er ikke formulert som et bindende tilbud til klager (forsikringstakers sønn) om å tegne en identisk forsikringsavtale. Selskapets oppfordring til klager om å kontakte selskapet, kan ikke binde selskapet til å tilby et forsikringsprodukt som ikke lenger tilbys ved nytegning. Det er selskapet som til enhver til avgjør hvilke produkter som det velger å tilby.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Birgitte Hagland (leder), Tonje Giertsen (selskapsrepresentant), og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).