

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-207

23.3.2023

Agria Dyreforsikring NUF

Dyr

Endring av vilkår ved fornyelse – villedende markedsføring? – fal. § 3-3 annet ledd, mfl. § 7.

Sikrede forsikret sin katt i foretaket 25.5.18 med blant annet dekningen "Agria Avl Liv". I forbindelse med avtaleinngåelsen sendte foretaket ut forsikringsvilkårene hvor det fremgikk at forsikringen omfattet tapt avlsevne dersom katten ble steril i forsikringstiden. Ved fornyelse av avtalen for forsikringsperioden 1.7.20 til 1.7.21 ble det inntatt en begrensning i vilkårene med krav om at katten måtte ha hatt "Agria Avl Liv" før fire måneders alder for å få utbetalt erstatning dersom katten ble steril, eller hadde tapt evnen til å forplante seg. Den 12.10.22 mottok foretaket en søknad fra sikrede med krav om erstatning for tapt avlsverdi grunnet sterilitet. Foretaket avsto kravet med henvisning til at skaden/tapet falt utenfor vilkårenes dekningsbeskrivelse. Sikrede klaget på foretakets beslutning og mente at hun ikke hadde fått tilstrekkelig informasjon fra foretaket ved endring av forsikringsavtalen i 2020. Det ble også anført at markedsføringen av forsikringsproduktet på foretakets nettsider var villedende. Nemnda kom til at foretakets informasjon om vilkårsendringene var i samsvar med kravene i fal. § 3-3 annet ledd. Nemnda kom videre til at foretakets markedsføring ikke var villedende.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 13 000

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om foretakets endring av vilkår for avlsforsikring er i samsvar fal. § 3-3 annet ledd, og om foretakets markedsføring av forsikringen er villedende.

Sikrede forsikret sin katt f. 2018 i foretaket 25.5.18 og valgte blant annet tilleggsdekningen "Agria Avl Liv" med forsikringssum på kr 13 000. I forbindelse med avtaleinngåelsen sendte foretaket ut forsikringsavtalen hvor det under vilkårene pkt. E.7 sto at dekningen "Agria Avl Liv" omfattet:

B Sterilitet

Du kan få erstatning om katten har blitt steril eller har tapt evnen til å forplante seg i forsikringstiden.

Hannkatt:

En forutsetning for erstatning er at hannkatten undersøkes klinisk av veterinær for å utelukke forbigående sykdom, samt at hannkatten ikke gir avkom etter å ha paret to ulike fertile hunnkatter med tre måneders mellomrom.

Hunnkatt:

Hunnkatten skal ha gått tom etter paring med to ulike fertile hannkatter med tre måneders mellomrom. Veterinær må utføre en klinisk undersøkelse inklusive kjønnsorganet, ultralyd av livmor og eggstokker, samt ta en generell blodprøveprofil for å utelukke forbigående sykdom.

Foretaket utstedte 23.5.20 nye forsikringsdokumenter med informasjon om hvilke endringer som trådte i kraft for forsikringsperioden 1.7.20 til 1.7.21. For dekningen "Agria Avl Liv" var det inntatt

en begrensning i vilkårene pkt. E.6 bokstav B med følgende ordlyd:

B Sterilitet

Du kan få erstatning om katten har blitt steril eller har tapt evnen til å forplante seg, forutsatt at katten ble forsikret med Agria Avl Liv før fire måneders alder og har vært uavbrutt forsikret med Agria Avl Liv siden.

Hannkatt:

En forutsetning for erstatning er at hannkatten undersøkes klinisk av veterinær for å utelukke forbigående sykdom, samt at hannkatten ikke gir avkom etter å ha paret to ulike fertile hunnkatter med tre måneders mellomrom.

Hunnkatt:

Hunnkatten skal ha gått tom etter paring med to ulike fertile hannkatter med tre måneders mellomrom. Veterinær skal undersøke kjønnsorganet og ta ultralyd av livmor og eggstokker for å utelukke forbigående sykdom.

Foretaket mottok søknad med krav om erstatning for tapt avlsverdi 12.10.22. Årsaken var at sikredes katt måtte tas ut av avl grunnet sterilitet.

Foretaket avsto kravet 17.11.22 med henvisning til at tapet falt utenfor vilkårene pkt. E. 6 bokstav B:

Agrias vurdering

Vi forstår det slik at din katt tas ut av avl på bakgrunn av sterilitet. Ovenfor nevnte forsikringsvilkår lister opp hvilke sykdommer og avlshygieniske grunner som gir erstatningsutbetaling for tapt avlsevne.

Ovenfor nevnte vilkår innehar en tidsbestemmelse. Det medfører at erstatning for tapt avlsverdi når en katt tas ut av avl grunnet sterilitet, forutsetter at katten ble forsikret med Agria Avl før den var fire måneder. Da T. ble forsikret med Agria Avl da hun var tett på 5 måneder (25.05.2018), er ikke forutsetningene for erstatning til stedet og erstatning for tapt avlsverdi utbetales på det grunnlag ikke.

Sikrede var uenig i foretakets avgjørelse og anførte at foretaket ikke hadde overholdt sin informasjonsplikt i forbindelse med endring av forsikringsvilkårene. Det ble også anført at foretakets presentasjon av forsikringsproduktet på hjemmesiden var villedende. Hjemmesiden omtalte avlsforsikringen slik:

Få dekket tapt avlsevne

Denne forsikringen kan kjøpes som et tillegg til livsforsikringen, og gir deg erstatning dersom katten din mister sin avlsevne. Dette er dermed en "bruksverdiforsikring" for katter som brukes til avl. Vi anbefaler at du forsikrer katten din før den fyller 4 måneder, da får du den beste dekningen.

Forsikringen dekker blant annet:

- erstatning ved sterilitet
- skjelettsykdommer (ved forsikring før 4 måneder)
- erstatning ved arvelige betingede sykdommer
- ubegrenset tilgang til veterinærrådgivning hos Agria Vet Guide

Katten må være registrert og stambokført i katteklubb tilknyttet FIFE eller et annet tilsvarende forbund godkjent av Agria. Forsikringen opphører det kalenderåret katten fyller åtte år.

Les vilkårene.

Sikrede krever utbetalt erstatning for tapt avlsevne med kr 13 000 og anfører at foretaket ikke overholdt sin informasjonsplikt i forbindelse med endring av forsikringsvilkårene. Endringene ble innført to år etter tegning og medførte at det viktigste dekningsområde under tilleggsforsikringen falt bort. Det er også sentralt for vesentlighetsvurderingen at foretaket innførte samme tidsbegrensning i vilkårene for fertilitetsutredning under Agria Avl Veterinærforsikring. For slike vesentlige endringer må det etter fal. § 3-3 gis tydeligere informasjon enn det som er gjort i dette

tilfellet. Informasjonsplikten må dessuten vurderes i lys av at forbrukervernet er vesentlig styrket gjennom EUs regler. Den generelle lojalitetsplikten tilsier videre at foretaket allerede i 2020 burde gitt informasjon om at vilkårene ville bli endret på dette punkt. Dette ville bidratt til at sikrede kunne forsert prosessen med å konstatere at katten ikke var fertil.

Sikrede anfører videre at informasjonen om endringen er egnet til å misforstås fordi det ikke fremkommer tydelig at begrensningen ville gjelde for løpende avtaler som ikke var inngått med en slik forutsetning. Overskriften i varselet som ble utstedt ved fornyelse av avtalen gir også rom for å misforstå om endringene kun gjaldt for forsikringsavtaler med forfall etter 1.7.20, og ikke for sikredes avtale som hadde forfall 1.7.20.

Sikrede anfører også at foretakets markedsføring av forsikringsproduktet er villedende. På foretakets nettsider er tidsbegrensningen om at katten må være forsikret før fire måneder kun nevnt i punktet om dekning for skjelettsykdommer, ikke tap av avlsevne/sterilitet. Foretaket markedsfører altså forsikringen med et budskap som ikke tydeliggjør de vesentlige begrensningene i avtalen knyttet til sterilitet for katter som er forsikret etter fylte fire måneder. Foretakets markedsføring av forsikringsproduktet skiller seg også fra saksforholdet i FinKN 2018-711 da denne saken gjaldt formuleringen av et delpunkt i en lengre beskrivelse av flere av dekningsområder. I sikredes tilfelle dreier det seg derimot om at foretaket bevisst har valgt å kun oppgi tidsbegrensningen på ett av de vesentlige dekningsområdene som listes opp i samme oversikt – og som omfattes av samme begrensning.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at endringen i forsikringsavtalen er varslet korrekt i henhold til fal. § 3-3. Forsikringen til katten har hovedforfall 1.7. hvert år. Den 23.5.20 ble det sendt ut ny forsikringsavtale, inkludert vilkår med informasjon om hvilke endringer som trådte i kraft i den kommende forsikringsperioden. Brevet ble sendt minst en måned før fornyelsen i henhold til lovens krav. I disse avtaledokumentene står det tydelig under overskriften "mer begrensede vilkår" at det er innført et krav om at katten må ha hatt "Agria Avl Liv" før fire måneders alder for å få utbetalt tapt avl som følge av sterilitet.

Påstanden om at begrensningen i vilkårene utelukker sikrede fra å få dekning under tilleggsforsikringen er heller ikke korrekt. Tilleggsdekningen dekker mer enn kun sterilitet når katten er forsikret etter fire måneders alder, f.eks. både kastrering og tapt avlsverdi av avlshygieniske grunner, jf. vilkårene pkt. E.6.A og E.6.D.

Foretaket bestrider at markedsføringen av forsikringsproduktet er villedende. På nettsiden gis det en kort beskrivelse av forsikringens innhold med mulighet for å trykke seg videre for å få ytterligere informasjon om dekningen. Det er også lagt ved en link til fullstendige vilkår hvor det fremgår hvilke skader og tap som foretaket svarer for. Foretaket er enig i at det er uheldig at tidsbegrensningen ikke er spesifisert i punktet for sterilitetsdekningen – og tar dette til etterretning. Nederst på bildet det henvises til gis det imidlertid en klar oppfordring om å lese vilkårene, og nye kunder får heller ikke bestilt forsikring før man har krysset av på at vilkårene er lest og forstått.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for tapt avlsevne fordi

1. endringen i vilkårene er i strid med fal. § 3-3 andre ledd eller
2. foretaket er ansvarlig for villedende markedsføring.

Nemnda ser først på spørsmålet om foretakets endring av vilkårene var i samsvar med fal. § 3-3 andre ledd slik denne bestemmelsen lød før 1.7.22:

Vil selskapet endre forsikringsavtalen i forbindelse med fornyelse, skal det sammen med premievarslet for den nye forsikringsperioden gi forsikringstakeren de nye vilkårene med en redegjørelse for de endringer som er gjort. En endring som det ikke er redegjort for på denne måten, kan selskapet ikke påberope.

Foretaket kan etter denne bestemmelsen endre forsikringsavtalen ved fornyelse såfremt det oversender de nye vilkårene sammen med premievarselet og redegjør for de endringene som er gjort. Bestemmelsen oppstiller ingen begrensning for de endringene som kan foretas på denne måten med mindre endringene er så vesentlige at det i realiteten dreier seg om en helt annen forsikringsavtale. Dette er ikke tilfellet her. Når endringene da sendes sammen med premievarselet, har forsikringstaker god tid til å undersøke muligheten for å tegne forsikring i annet selskap.

Nemnda forstår saken slik at endringene i vilkårene for avlsdekningen ble gjort med virkning fra 1.7.20 og inntatt i forsikringsavtalen for perioden 1.7.20 til 1.7.21. På første side i denne avtalen står det blant annet:

Velkommen til et nytt forsikringsår. Takk for at du valgte Agria Dyreforsikring. I Norge er det bare vi som er et rent forsikringsselskap for dyr. Det merker du på forsikringens innhold og den hjelpen du får når skade eller sykdom inntreffer.

Det er viktig å kontrollere at alle opplysninger er riktige

Din forsikringsavtale består av forsikringsbeviset og tilhørende vilkår som du finner på agria.no. Les nøye igjennom disse. Ønsker du å endre forsikringen din, kan du gjerne ta kontakt med oss. Forsikringsavtalen fornyes automatisk ved hovedforfall. Ønsker du ikke at forsikringen skal fornyes automatisk, må du varsle Agria innen forsikringstidens utløp.

Under overskriften "Viktig informasjon om din forsikring - gjelder forsikringer med hovedforfall etter 1. juli 2020" heter det:

Her følger viktig informasjon om våre katteforsikringer. Forsikringsavtalen fornyes automatisk ved hovedforfall. Ønsker du ikke at forsikringen skal fornyes automatisk, må du varsle Agria innen forsikringstidens utløp. Endringene vil gjelde fra forsikringens hovedforfall. Fullstendige forsikringsvilkår finner du på vår nettside www.agria.no/katt/ katteforsikring. Hvilken forsikring og dekning du har valgt fremkommer av forsikringsbeviset. Det er viktig at du som kunde leser nøye gjennom alle vilkårene når du har inngått en avtale om forsikring. Ved et eventuelt skadeoppgjør vil vi gjøre opp din skadesak med bakgrunn i disse vilkårene. Forsikringsbevis med individuelt avtalte særvilkår gjelder foran vilkårene.

Ta kontakt med vårt kundesenter eller ring din forsikringsagent dersom du har noen spørsmål vedrørende din forsikring.

På samme side er det opplyst at det er gjort endringer i vilkårene for avlsdekningen:

MER BEGRENSEDE VILKÅR:

...

- Agria Avl Liv E.7.B Sterilitet: Vi har innført et krav om at katten må ha hatt Agria Avl Liv før fire måneders alder, og har vært uavbrutt forsikret med Agria Avl Liv siden, for å få utbetalt tapt avlsverdi grunnet sterilitet.

Her gis det klar beskjed om at vilkårene for avlsforsikringen er endret med krav om at katten må ha hatt Agria Avl Liv før fire måneders alder for å få utbetalt tapt avlsverdi pga. sterilitet. Forsikringsdokumentene som ble utstedt den 23.5.20 inneholdt derfor en klar oppfordring om å si ifra dersom sikrede ikke ønsket å fornye avtalen på endrede vilkår. Det fremgår videre at forsikringsavtalen fornyes automatisk ved hovedforfall, og at sikrede måtte varsle foretaket innen forsikringstidens utløp om han ikke ønsket å fornye avtalen på disse vilkår.

Forsikringsdokumentene sier også at "endringene vil gjelde fra forsikringens hovedforfall", altså etter 1.7.20. Nemnda kan ikke se at teksten kan misforstås. Sikrede ble også anbefalt å lese forsikringsdokumentene, med link til nettsiden med komplette vilkår og presisering av at det er

viktig at sikrede som kunde leser vilkårene. Nemnda mener informasjonen om endringene er i samsvar med kravene i fal. § 3-3 annet ledd.

Sikrede anfører at foretaket ikke kan ha hatt en forventning om at sikrede ville fornye forsikringen med denne endringen. Systemet i fal. er at foretaket har anledning til å endre forsikringen, men at endringen må gjøres på en slik måte at sikrede får informasjon om endringen og tid til å sjekke alternative dekningsmuligheter. Det må her tas hensyn til at informasjonen sendes som standardinformasjon til alle kunder og ikke som individuell informasjon med utgangspunkt i den enkelte kundes dekningsbehov. Foretaket kan ikke forventes å kjenne alle sine kunders dekningsbehov, og må kunne regne med at kundene kan ivareta sine egne interesser med utgangspunkt i den informasjonen som gis.

Sikrede krever videre erstatning som følge av villedende markedsføring av tilleggsdekningen på foretakets nettsider.

På nettsidene står det:

Få dekket tapt avlsevne

Denne forsikringen kan kjøpes som et tillegg til livsforsikringen, og gir deg erstatning dersom katten din mister sin avlsevne. Dette er dermed en "bruksverdiforsikring" for katter som brukes til avl. Vi anbefaler at du forsikrer katten din før den fyller 4 måneder, da får du den beste dekningen.

Forsikringen dekker blant annet:

- erstatning ved sterilitet
- skjelettsykdommer (ved forsikring før 4 måneder)
- erstatning ved arvelige betingede sykdommer
- ubegrenset tilgang til veterinærrådgivning hos Agria Vet Guide

Katten må være registrert og stambokført i katteklubb tilknyttet FIFE eller et annet tilsvarende forbund godkjent av Agria. Forsikringen opphører det kalenderåret katten fyller åtte år.

Les vilkårene.

Kulepunktene gir en kortfattet beskrivelse av innholdet i avlsforsikringen. Nemnda kan ikke se at noe av det som står er feil, men det første kulepunktet fremstår som noe upresist når det her i motsetning til kulepkt. 3 ikke er satt inn noen begrensning om "forsikring før 4 måneder". Dette kan likevel ikke gi grunnlag for noe ansvar, jf. bl.a. FinKN 2018-711. Nettsiden gir en presentasjon av dekningen i form av en kortfattet oversikt. En slik presentasjon vil aldri kunne erstatte vilkårene, og sikrede kan ikke nøye seg med å lese det som står på nettsiden. Sikrede må sette seg inn i vilkårene når forsikringen tegnes og endringene når den videreføres for å få oversikt over dekningen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Merete Anita Utgård (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).