

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-450

9.6.2023

KLP Skadeforsikring AS

Motorvogn

Dekningsomfang – uklar informasjon om dekningen?

Sikrede krevde erstatning etter at hans bil ble kondemnert pga. skader etter en trafikkulykke. Foretaket avslo kravet fordi han kun hadde delkasko. Sikrede hevdet han ved tegning og senere ble forledet til å tro at dekningen også gjaldt ved kondemnasjon av egen bil etter sammenstøt, idet han mente det fremgikk av oppgjørsreglene som fulgte forsikringsavtalen og som også sto på foretakets nettside. Han visste ikke at delkasko vanligvis ikke dekket slike skader på egen bil og påpekte også at vilkårene han mottok manglet utfyllende vilkår for delkasko. Foretaket avviste at dette ga ham en berettiget forventning om dekning av bilskaden. Det viste til at det ikke sto i forsikringsbeviset at delkasko omfattet denne type skade, at oppgjørsreglene ikke utgjorde et grunnlag for erstatning, at sikrede selv valgt å tegne delkasko, og at det fremgikk både av Ipid-dokumentasjon og webflyten sikrede var gjennom ved tegning hva delkasko omfattet. Nemnda kom til at sikrede, ut fra de dokumentene han mottok i forbindelse med tegning, ikke hadde noen berettiget forventning om at forsikringsavtalen skulle omfatte skader som følge av sammenstøt.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på bil.

Sikredes elbil ble kondemnert pga. skader etter en trafikkulykke 6.10.22.

Sikrede tegnet bilforsikring 17.9.22 elektronisk via foretakets nettside. Ifølge forsikringsbevis utstedt 18.9.22 for avtaleperioden 5.10.22–4.10.23 var årspris kr 5 619 inkl. TFA med kr 2 975. Sikrede hadde valgt eFaktura med kvartalsvis betaling.

I forsikringsbevisets s. 5 under "SAMMENDRAG DEKNINGER" sto det "Delkasko", som omfattet "ANSVAR, RETTSHJELP, ULYKKE", "VEIHJELP", "BRANN, TYVERI" og "GLASS". Sammen med forsikringsbeviset fulgte veihjelpsbevis, "Rettshjelp, felles vilkår", "Ulykke, felles vilkår", "GENERELLE OPPGJØRSREGLER" og oppgjørsregler for "ELBIL/MOTOR". I de sistnevnte oppgjørsreglene sto det under et punkt om "KONDEMNASJON":

Hvis det etter vår vurdering ikke er økonomisk eller teknisk forsvarlig med reparasjon, erstatte vi elbilen/motorvognen med markedsverdien. Den skadde elbilen/motorvognen tilfaller KLP skadeforsikring.

Etter ønske fra sikrede ble det utstedt en ny avtale 20.9.22 med endring til "AvtaleGiro med månedlig betaling". Det var ingen øvrige endringer i det materialet som ble utstedt 18.9.22.

Foretaket avslo 12.10.22 å erstatte bilskadene fordi sikrede ikke hadde kaskoforsikring. I foretakets interne e-post 19.10.22, som sikrede fikk kopi av, sto det bl.a.:

Forsikring ble tegnet på nett den 17.09.22. Dessverre viser det seg at forsikringen kun er blitt tegnet med delkasko. Mest sannsynlig har det blitt tastet en feil ved tegning.

Da jeg fikk innmeldt skaden, så stusset jeg veldig på at det kun var tegnet delkasko på en så ny bil.

Han ønsker nå komme i kontakt med dere for å høre om det er noe han kan gjøre med dette. [...]

Sikrede skrev deretter følgende til foretaket 24.10.22:

Som jeg uttrykte i telefon med deg så ble jeg veldig overasket når du skrev at jeg ikke hadde kaskoforsikring på kjøretøyet!

Jeg tastet feil under tegningen og tastet deretter på kasko! Forklaringen må da være at siste tastetrykk ikke ble registrert.

Jeg synes det er rart at de som mottok tegningen ikke reagerte på at det var tegnet delkasko på en så ny bil?

Foretaket svarte sikrede 17.11.22 at det hadde fått følgende svar fra kundeservice:

Ser vi har sendt kunden forsikringsdokumenter 18.09 og 20.09, og begge dokumentene mangler utfyllende vilkår for delkasko.

Det fremkommer i begge dokumentene at delkasko er den aktuelle dekningen med sammendrag av hva som dekkes.

Sikrede krever erstatning tilsvarende bilens markedsverdi og anfører at dette står i oppgjørsreglene om "KONDEMNASJON" som han mottok sammen med forsikringsavtalen. Sikrede fant samme formulering ved søk på foretakets nettsider der det redegjøres for oppgjørsregler for privat bil ved delkasko, og han antok ut fra dette at forsikringen han hadde tegnet omfattet dekning av egen bil ved kondemnasjon. Det kan ikke tillegges betydning om forsikringsdekningen formelt defineres som delkasko eller kasko. Det avgjørende er dekningsomfanget som fremgår av forsikringsavtalen. Foretaket er nærmest til å presisere vilkårene og dekningsomfanget, og tvil må ramme foretaket. Det var ikke noe som tilsa at han måtte forstå at egen bil ikke var dekket ved kondemnering. Han har ikke inngående kjennskap til forsikringsdekninger, herunder at delkasko vanligvis ikke dekker eget kjøretøy ved sammenstøt.

Sikrede anfører at foretakets informasjon forledet ham til å tro at aktuelle skade var dekket under hans bilforsikring. Foretaket har erkjent at det var feil på foretakets hjemmesider da sikrede tegnet forsikringen slik at ved trykk på delkasko ble han sendt videre til oppgjørsregler hvor informasjonen om "Kondemnasjon" ble gitt. Det var denne informasjonen han kunne hente ut av webflyten, og som han også fikk bekreftet ved avtalene utstedt 18.9.22 og 20.9.22. Han ville benyttet angreretten og tegnet ny forsikring om han hadde forstått at forsikringen ikke dekket egen bil ved ulykke, og at det var formodningen mot seg at han ville ha underforsikret bilen. Forsikringsbeviset viser til ansvar og ulykke, og tilsa ikke at han burde ha forstått at egen bil ikke var dekket.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at skaden etter sammenstøt med annet kjøretøy ikke er dekket under delkasko. Oppgjørsreglene gir ikke grunnlag for erstatning, men inneholder utmålingsregler som forutsetter en dekningsmessig skade. Foretaket viser til at sikrede selv valgte å tegne delkasko, og at det fremgikk både av Ipid-dokumentasjon og webflyten sikrede var gjennom ved tegning hva delkasko omfatter. Sikrede haket selv av for delkasko ved tegning på nett, der han også hadde alternativene kasko maks, kasko og ansvar. Foretaket opplyser at man da hadde anledning til å trykke på teksten hvor det sto "Se hva som dekkes", og at man da får frem tekst hvor de ulike dekningene er beskrevet. Videre viser foretaket til at man, etter å ha besvart andre spørsmål, får en oppsummering, og at det for sikrede da fremkom at han hadde tegnet delkasko. Foretaket bekrefter at det på det tegningstidspunktet var en feil i foretakets systemer som gjorde at forsikringsvilkårene for "Privatbil-Delkasko" ikke ble lagt inn i avtalen, slik at avtaledokumentet som ble produsert omfattet forsikringsbevis, sikkerhetsforskrifter og vilkår for rettshjelp og ulykke, oppgjørsregler for de aktuelle dekningene samt generelle vilkår. Foretaket viser til at dekningsomfanget (delkasko) også fremgår av forsikringsbevisets s. 5, herunder at dekningen omfattet "ansvar, rettshjelp og ulykke", "brann, tyveri", "glass" og "veihjelp". Foretaket

påpeker at ingen av disse, jf. beskrivelsene av disse i beviset, omfatter aktuelle skade, og at de ikke kan ha gitt sikrede en berettiget forventning om at dekningen omfatter mer enn han bestilte i webflyten.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skade på sikredes bil.

Nemnda forstår saken slik at partene er enige om at sikrede tegnet forsikring for delkasko og betalte premie for en slik begrenset forsikring. Spørsmålet er derfor om foretaket er ansvarlig for kondemnasjon etter sammenstøt fordi foretakets informasjon og vilkår var uklare, og at sikrede derfor hadde en berettiget forventning om å ha dekning for kondemnasjon etter sammenstøt.

Forsikringsbeviset s. 5 angir at forsikringen gjelder "Delkasko" og omfatter "BRANN, TYVERI" og "GLASS", dvs. bruddskade på glassruter og glasstak. Det er ingen angivelse av sammenstøt som dekket begivenhet. Det fremgår derfor helt klart at dekningen ikke omfatter sammenstøt.

Sikrede anfører at foretaket ga ham en berettiget forventning om dekning av skaden pga. oppgjørsreglene for "Privatbil – Delkasko" hvor det under punktet "KONDEMNASJON" angis at *"Hvis det etter vår vurdering ikke er økonomisk eller teknisk forsvarlig med reparasjon, erstatter vi elbilen/motorvognen med markedsverdien. Den skadde elbilen/motorvognen tilfaller KLP skadeforsikring"*.

Oppgjørsreglene er regler om selve forsikringsoppgjøret og kommer bare til anvendelse ved skader som er en følge av de årsaker/begivenheter som er angitt i forsikringsbeviset. Skaden på sikredes bil var forårsaket av et sammenstøt med et annet kjøretøy, og faller som nevnt utenfor delkaskodekningen. Nemnda kan ikke se at oppgjørsreglene gir sikrede noen forventning om dekning for skadeårsaker som ikke er angitt i forsikringsbeviset for delkaskodekning.

Sikrede anfører at han forsto forsikringsbeviset slik at han hadde krav på dekning ved kondemnasjon av egen bil ved alle ulykker som oppsto fordi "ulykke" var nevnt i forsikringsbeviset under dekningen for delkaskoforsikring. Det fremgår imidlertid både av forsikringsbeviset og av forsikringsvilkårene for "Ulykke, felles vilkår" at denne ulykkesforsikringen gjelder personskader (dødsfall og varig medisinsk invaliditet), dvs. at den ikke gjelder skader på bil.

Foretaket har erkjent at informasjonen sikrede mottok ved tegning av bilforsikringen var ufullstendig fordi vilkårene for "Privatbil-Delkasko" ikke ble lagt inn i forsikringsavtalene som ble utstedt hhv. 18.9.22 og 20.9.22. De avtaledokumentene som ble produsert omfattet forsikringsbeviset, vilkår for rettshjelp og ulykke, generelle vilkår og oppgjørsregler. Dette er uheldig, men kan vanskelig få betydning for foretakets ansvar når det klart fremgår av forsikringsbeviset at dekningen gjaldt delkasko og premien var beregnet i forhold til denne begrensede dekningen.

Nemnda kan etter dette ikke se at sikrede hadde noen berettiget forventning om dekning for kondemnasjon etter sammenstøt ut fra de dokumentene han faktisk fikk oversendt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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