

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-615

30.8.2023

Gjensidige Forsikring ASA

Motorvogn

Sluttavregning ved opphør av MC-forsikring i forsikringstiden – sesongpremie?

Sikrede hadde MC-forsikring i foretaket i perioden 29.5.22–24.10.22. Foretaket sendte i anledning opphør av forsikringen en sluttavregning basert på sesongpremie. Sikrede var uenig i dette og hevdet han kun skulle betale det som var avtalt at han skulle betale pr. måned. Han hevdet foretaket ved avtaleinngåelsen hadde bekreftet at det var et månedlige produkt uten bindingstid eller skjulte kostnader utover det forsikringen kostet i måneden, og at informasjonen som ble gitt ved tegning måtte anses for villedende. Foretaket avviste dette. Det viste til at sikrede hadde tegnet forsikringen via foretakets selvbetjeningsløsning, at han ikke hadde vært i kontakt med foretaket før tegning, og at det bl.a. var gitt informasjonen om sesongpremien og hvordan premien ved opphør ville bli beregnet i forsikringsbevisene utstedt 30.5.22, 2.6.22 og 4.7.22. Nemnda kom til at foretakets sluttoppgjør for beregning av premie var korrekt, og at sikrede var tilstrekkelig informert om premieberegningen.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 1 807 + gebyr ved inkassosak

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om foretakets sluttavregning for sikredes mc-forsikring er korrekt.

Sikrede hadde MC-forsikring i foretaket fra 29.5.22 til 24.10.22. Han tegnet 29.5.22 ansvarsforsikring via selvbetjeningsløsning på gjensidige.no og endret så denne forsikringsdekningen 1.6.22 fra ansvar til delkasko.

I forsikringsbeviset utstedt 30.5.22 for perioden fra 29.5.22 fremgikk det at prisen var kr 4 256 med tillegg av kr 2 164 i trafikkforsikringsavgift (TFA), dvs. totalt kr 6 420. Sikrede avtalte avtalegiro og skulle betale kr 535 pr. måned i tolv måneder med siste innbetaling 21.5.23.

I nytt forsikringsbevis utstedt 2.6.22 for perioden f.o.m. 1.6.22 fremgikk det at prisen var kr 6 090 med tillegg av kr 2 164 i TFA, dvs. totalt kr 8 250. Iht. den nye betalingsoversikten skulle sikrede betale kr 748 pr. måned i elleve måneder med siste innbetaling 21.5.23.

I både forsikringsbeviset utstedt 30.5.22 og 2.6.22 var det gitt følgende informasjon:

Motorvognforsikringen på registrerte kjøretøy med ansvarsforsikring opphører automatisk ved salg, vraking, tyveri, avregistrering, og hvis Gjensidige får melding om at kjøretøyet er forsikret av ny leasingtaker - se Generelle Vilkår punkt 13.

Prisberegning MC og moped:

Risikoen for skader endres vesentlig gjennom året. Ved opphør beregnes derfor prisen etter denne tabellen:

- Januar 1%
- Februar 1%
- Mars 2%
- April 6%
- Mai 14 %

- Juni 15%
- Juli 18%
- August 17%
- September 15%
- Oktober 8%
- November 2%
- Desember 1%

Foretaket mottok 1.6.22 oppsigelse av MC-forsikringen f.o.m. 30.6.22 og utstedte derfor 13.6.22 en opphørsfaktura. Sikrede kontaktet så foretaket og opplyste at forsikringen ikke skulle opphøre og stilte spørsmål ved summene i fakturaene han hadde mottatt. Foretaket annullerte da opphørsfakturaen, sendte ny faktura på årsbeløpet og informerte om at sikrede måtte opprette avtalegiro om han ønsket å betale månedlig. Foretaket informerte også om at opphørsfakturaen var høyere enn de månedlige trekkene som følge av sesongpremie, idet premien for motorsykkel var høyere i sommerhalvåret og sikrede hadde hatt forsikring fra 29.5. til 30.6. Foretaket inntok i sitt svar den samme tabellen som var inntatt i forsikringsbevisene.

I nytt forsikringsbevis utstedt 4.7.22 med gjenopptak av delkaskoforsikringen f.o.m. 30.6.22 fremgikk det at prisen var kr 6 093 med tillegg av kr 2 158 i TFA, dvs. totalt kr 8 251, og det var også i dette forsikringsbeviset informert om hvordan prisen for MC ble beregnet ved opphør. Sikrede inngikk en avtale om avtalegiro, og det fulgte av en betalingsoversikt utstedt 5.7.22 at han 24.7.22 skulle betale kr 751 og deretter kr 750 den 24. i hver måned i ti måneder, dvs. med siste innbetaling 24.5.23.

I anledning av at sikrede avregistrerte sin MC og forsikringen opphørte 24.10.22, så utstedte foretaket 25.10.22 en opphørsfaktura for perioden 29.5.22–24.10.22 på kr 1 772. Denne var basert på at sikrede hadde innbetalt kr 3 526, og at premien for perioden var kr 4 421 og TFA kr 877. Det ble 5.12.22 utstedt en faktura kalt "sluttavregning" for dette beløpet, kr 1 722, med betalingsfrist 20.12.22, og så 27.12.22 utstedt purring med betalingsfrist 10.1.23 for kr 1 807 inkl. purregebyr på kr 35.

Sikrede hadde etter opphøret av forsikringen en del korrespondanse med foretaket der det fremgikk at han var uenig i at det skulle betale mer for perioden enn det som fulgte av de månedlige trekkene iht. hans avtalegiro. Sikrede skrev bl.a. til foretaket 2.1.23 at:

Som sagt så har ikke jeg noe utestående beløp for den perioden, da jeg i samtale med en av dine medarbeidere ble forsikret om at den oppgitte månedsprisen på MC forsikring var uten binding og uten noe økonomisk etterslep i månedene motorsykkelen var registrert. Jeg må innrømme at jeg da blir sjokkert over å få denne fakturaen i ettertid.

At det også tar halvannen måned før jeg hører fra dere er temmelig hårreisende.

Jeg forventer at dette kravet blir slettet umiddelbart og at jeg blir tilbakebetalt det dere evt. har trukket fra min konto utover ordinær månedsbetaling for MC-forsikring.

Foretaket avviste dette 2.1.23 med bl.a. følgende begrunnelse:

I forsikringsdokumentet som ble utsendt 04.07.2022 står det på side 8 en prisberegning på MC og moped. I den perioden du har hatt forsikring hos oss er det 73% av forsikringssummen som skal betales. Når du har fått oppgitt månedsprisen på MC-forsikringen fikk du prisen for hver måned for en periode på 12 måneder.

Vi kan ikke slette kravet på kroner 1807, da prisen for hele perioden du har vært forsikret hos oss på er kroner 5298.

Sikrede svarte foretaket 5.2.23 at:

Jeg kontaktet dere før avtaleinngåelse og fikk bekreftet at det kun var månedsbeløpet for de månedene sykkelen var registrert og i bruk jeg skulle betale for og ikke noe utover dette.

Det er vanskelig for meg å uttrykke hvor uaktuelt det er å betale noe utover dette. Jeg har screenshot av samtalen fra chat og finner denne frem om dere ikke viker på saken. [...]

I senere dialog med foretaket viste sikrede til at han hadde mottatt et inkassokrav som han hadde bestridt, og han ba foretaket trekke inkassosaken.

Sikrede anfører at sluttavregningen er feil, og at foretaket bekreftet ved avtaleinngåelsen at forsikringen var et månedlig produkt uten bindingstid eller skjulte kostnader utover det forsikringen kostet i måneden. Han fikk likevel en faktura med et restbeløp da han avregistrerte sin MC for sesongen for å avslutte forsikringen. Sikrede hevder det ved tegning ble bekreftet at det ikke ville skje, og at det heller ikke sto noe om det i foretakets produktveileder som han måtte gjennomgå for å bestille forsikringen. Han anfører at foretaket har endret denne i ettertid fordi det var klar over at deres praksis var villedende. Sikrede mener foretaket har handlet og kommunisert urimelig og villedende, jf. markedsføringsloven § 7 første ledd bokstav d. Sikrede hevder også at foretakets saksbehandling har vært kritikkverdig, idet det ikke har besvart hans henvendelser på en god måte og sendt saken til inkasso. Han mener hele kravet må slettes. Sikrede viser til to skjermbilder som viser informasjonen som gis ved bestilling av hhv. MC- og bilforsikring. Sikrede påpeker at den ene opererer med sesongvariert pris og etterskuddsfakturering, mens den andre ikke gjøre det.

Forsikringsforetaket anfører at avregningen er korrekt. Forsikringsavtalen er en ettårig avtale og ikke en månedlig avtale med fast pris hver måned. Dette fremgår av utstedte dokumenter som viser avtaleperioden og hvordan foretaket beregner premie ved opphør i forsikringstiden. Månedlig betaling, som forutsetter avtalegiroavtale, fordeler den årlige betalingen jevnt utover hver måned, men det innebærer ikke at foretaket ikke kan kreve høyere premie for de månedene risikoen er størst/påløper. Foretaket viser til at sikrede tegnet forsikring i selvbetjeningsløsningen på gjensidige.no, og at det både ved opprettelse av tilbud og på siden for aksept er en lenke til tilbud med komplette vilkår. På siden for aksept skriver Gjensidige bl.a. at "Her kan du lese hva forsikringen dekker, og hva du har krav på hvis det skjer noe. Vi anbefaler at du leser gjennom hele dokumentet, slik at du vet hva du kjøper" og "... Last ned de fullstendige vilkårene (pdf)".

Sikrede fikk ved kjøp av forsikringen tilsendt kvittering med lenke til gjensidige.no hvor vilkårene foreligger. Det står også i forsikringsbeviset hvordan prisen beregnes ved opphør av forsikringen basert på at risikoen for skader endres vesentlig gjennom året. I tillegg til i de tre forsikringsbevisene sikrede fikk utstedt, ble det også opplyst om tabellen med sesongpremie og premieberegningen ved opphør i forsikringstiden i svaret som ble sendt sikrede da han 1.7.22 hadde spørsmål knyttet til opphørsfakturaen utstedt 13.6.22. Foretaket opplyser at det ikke finnes spor i foretakets systemer om at sikrede tok kontakt før han tegnet forsikring på gjensidige.no. Det er ikke korrekt som sikrede anfører at han fikk noen bekreftelse om den månedlige premien.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets sluttoppgjør for beregning av premie er korrekt.

Sikredes forsikringsbevis utstedt hhv. 30.5.22, 2.6.22 og 4.7.22 for avtaleperioden f.o.m. 29.5.22 t.o.m. 24.10.22 viser at risikoen for skader endres vesentlig gjennom året, og at prisen ved opphør beregnes som anvist i tabellen. Tabellen angir månedlig pris til 1 % av årsprisen for månedene januar, februar og desember, 2 % for mars og november, 6 % for april, 14 % for mai, 15 % for juni og september, 18 % for juli, 17 % for august og 8 % for oktober.

Ut fra forsikringsbevisene og øvrig fremlagt dokumentasjon har foretaket rett til å beregne premien ved opphør av forsikringsavtalen etter tabellen som gjengitt. Nemnda legger til grunn at foretakets opphørsfaktura 25.10.22 er beregnet i henhold til dette.

Sikrede anfører at foretakets kundeservice bekreftet overfor ham ved avtaleinngåelsen at forsikringen var et månedlig produkt uten bindingstid eller skjulte kostnader utover det forsikringen kostet i måneden. Sikrede hevder også at foretakets praksis er villedende, og at foretaket har bekreftet at det ikke ville bli noen sesongpremie/restbeløp e.l.

Det er ikke fremlagt dokumentasjon på hva som ble sagt og/eller avtalt mellom sikrede og foretaket før forsikringsdokumentene ble utstedt. Foretaket har opplyst at det ikke finnes noe spor i foretakets systemer om at sikrede skal ha vært i kontakt med det før han tegnet forsikringen på gjensidige.no. Sikrede opplyste til foretaket 5.2.23 at han hadde screenshot av samtalen fra chat, men denne dokumentasjonen er ikke fremlagt. På den annen side ble sikrede informert om tabellen med sesongpremie og premieberegningen ved opphør i forsikringstiden i svaret fra foretaket da sikrede 1.7.22 hadde spørsmål knyttet til opphørsfakturaen utstedt 13.6.22. Han har derfor fått tilstrekkelig informasjon om disse variasjonene.

Nemnda legger til grunn at sikrede ved avtaleinngåelsen ba om månedlige betalinger, at det da ble opprettet avtalegiro, og at årsprisen i utgangspunktet ble delt opp i tolv betalingsterminer. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette er i motstrid til det som fremgår av forsikringsbeviset med hensyn til hvordan prisen skulle beregnes ved opphør.

Nemnda kan etter dette ikke se noe grunnlag for at foretakets sluttavregning er feil.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).