

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-644

11.9.2023

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Reiseforsikring – skade på mobiltelefon – gyldig dekningsgaranti? – fal. § 3-3.

Den 26.11.21 meldte sikrede om skade på sin mobiltelefon. Sikrede fikk automatisk tilbakemelding fra eget foretak om at reiseforsikringen ikke dekket slik skade. Sikrede tok da kontakt med et annet foretak som bekreftet at det ville ha dekket skaden, dersom sikrede hadde vært kunde hos dem. Sikrede kontaktet sitt foretak på nytt og krevde skaden dekket under henvisning til dekningsgarantien. Foretaket viste til at dekningsgarantien ikke lenger gjaldt. Ifølge foretaket informerte det sikrede om endringer i forbindelse med at nytt forsikringsbevis ble sendt den 29.5.20. Sikrede bestred at han hadde mottatt slik informasjon og anførte at garantien fortsatt var gjeldende. Nemndas flertall kom til at foretaket ikke var ansvarlig for skaden etter vilkårene, samt at sikrede hadde mottatt varsel om vilkårsendringen i samsvar med fal. § 3-3 andre ledd.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skade på mobiltelefon.

Sikrede tegnet reiseforsikring hos DNB i 2018. Avtalen inneholdt følgende dekningsgaranti:

Dekningsgaranti får du på alle våre Best-forsikringer. Vi garanterer deg dermed at ingen forsikringsselskap i Norge gir deg en bedre dekning enn oss. Dekker noen det, dekker vi det. Se forsikringsbeviset eller dnb.no for fullstendige betingelser.

Forsikringen ble i 2020 overtatt av Fremtind Forsikring, som gjorde en del endringer i forsikringsavtalen, bl.a. ved å fjerne dekningsgarantien.

Sikrede meldte 26.11.21 om skade på mobiltelefon og forklarte at skjermen ble knust da mobiltelefonen falt i bakken. Foretaket meldte fra om at reiseforsikringen ikke ville dekke slik skade.

Sikrede tok kontakt med Frende Forsikring, som bekreftet at det ville ha dekket skaden, dersom sikrede hadde vært deres kunde. Sikrede kontaktet derfor sitt forsikringsforetak på nytt og krevde skaden dekket under dekningsgarantien.

Foretaket viste til at dekningsgarantien ikke lenger gjaldt. Ifølge foretaket informerte det sikrede om endringer i forbindelse med at nytt forsikringsbevis ble sendt den 29.5.20. Under punktet "Hva er nytt" fremgikk det at sikredes forsikring ikke lenger hadde dekningsgaranti. Foretaket mente det hadde oppfylt sin informasjonsplikt og gitt sikrede mulighet til å sette seg inn i gjeldende forsikringsavtale.

Sikrede klaget på foretakets vurdering om ikke å dekke skaden. Som bevis for at sikrede ikke hadde mottatt informasjon om endringen, fremla sikrede en video som viste hvilke forsikringsdokumenter som var tilgjengelig i sikredes nettbank. Foretaket fant ikke grunnlag for å gi sikrede medhold.

Sikrede krever at foretaket dekker skade på mobiltelefon, samt tilbakebetaler det sikrede har betalt for forsikringen som følge av at foretaket fjernet dekningsgarantien uten å informere om det. Frende Forsikring ville ha dekket skaden. Da følger det av dekningsgarantien at sikredes foretak også skal gjøre det. Det var dette sikrede inngikk avtale om i 2018.

Sist sikrede mottok forsikringsbevis var i 2019. Da hadde sikrede dekningsgaranti. Videoen sikrede har fremlagt beviser dette. At dekningsgarantien ble fjernet i 2020 var ny informasjon for sikrede. Verken Fremtind eller DNB har informert om dette. Dermed gjelder den opprinnelige forsikringsavtalen. Hvis det gjøres endringer uten at kundene får beskjed, kan ikke endringene anses som juridisk bindende.

Videoen beviser at nye vilkår ikke ble sendt i år 2020 eller senere år, da det ikke kommer opp noen nye vilkår i år 2020, 2021 eller 2022. Hvis det hadde informert så klart og tydelig at dekningsgarantien var opphørt, så burde vilkårene som viste dette vært tilgjengelig i nettbanken og vist på videoen. Foretaket har bevisbyrden for at foretakets plikter etter lov og forskrift er oppfylt.

Sikrede anfører at foretaket har fornyet sikredes forsikring, til tross for skriftlig oppsigelse i mars 2022.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at skaden ikke er omfattet av forsikringen. Foretaket har oppfylt sin informasjonsplikt om fjerning av dekningsgarantien. Foretakets systemer viser at nye vilkår for perioden 2.7.20–2.7.21 var tilgjengelig i sikredes nettbank fra 29.5.20. Dette ble sikrede orientert om i e-post fra foretaket samme dato. Dette går også frem av foretakets kundeportal. Det er ikke registrert noen feilmelding på e-post som er sendt, eller at gjeldende forsikringsbevis og vilkår ikke har vært tilgjengelig i nettbanken i perioden vilkårene var utstedt for. Grunnen til at sikrede ikke får opp historiske vilkår etter at Fremtind Forsikring ble leverandør av forsikringen, er at Fremtind Forsikring ikke har en funksjonalitet for dette. Men som beskrevet i bankens nettsider, kan man bestille disse ved behov.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skade på mobiltelefon.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Trine Vøien, bemerker:

Flertallet mener foretaket må få medhold.

Sikredes reiseforsikring omfatter ifølge pkt. 7.3 "annen tilfeldig og plutselig fysisk skade på forsikrede gjenstander enn det som fremgår av pkt. 7.2" med inntil kr 2 500 samlet per skadetilfelle, men har unntak for skade på mobiltelefon. Foretaket er derfor ikke ansvarlig for denne skaden etter vilkårene.

Sikrede anfører at han ikke mottok informasjon fra foretaket om at det fjernet dekningsgarantien for forsikringsavtalen, og at endringen derfor ikke er gyldig.

Foretakets adgang til å endre den aktuelle avtalen er regulert i forsikringsavtaleloven (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 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. Bestemmelsen gir forsikringstaker god tid til å undersøke muligheten for å tegne forsikring i annet foretak dersom han ønsker det.

Partene er enige om at sikrede tegnet en forsikringsavtale i 2018 som inneholdt en dekningsgaranti. Den fremlagte videoen viser at ordlyden i garantien var slik: "Vi garanterer deg dermed at ingen forsikringsselskap i Norge gir deg en bedre dekning enn oss. Dekker noen det, dekker vi det ...". Garantien medfører at foretaket dekker enhver skade som ville være dekket under vilkårene hos et annet foretak.

Foretaket har fremlagt brev til sikrede av 29.5.20 om at dekningsgarantien var opphørt fra nytt hovedforfall 2.7.20. Under overskriften "Hva er nytt?" på s. 1 opplyses at "Vi har ikke lenger dekningsgaranti, men flere forsikringer har fått bedre vilkår". Redegjørelsen ble gitt i forbindelse med fornyelse, hvor også pris for ny avtaleperiode fremgikk. Fremgangsmåten er i samsvar med de krav som følger av fal. § 3-3.

Det må imidlertid også være et krav til foretaket at informasjon om endring av vilkår er sendt til en adresse eller via en kanal hvor det er sannsynlig at de vil mottas av forsikringstaker. Foretaket har bevisbyrden for at brev er betryggende sendt, men det er ikke et krav om at brevene må ha kommet til forsikringstakerens kunnskap, så lenge det er sannsynlig at de har kommet frem til den adressen forsikringstakeren har oppgitt.

Ifølge rettspraksis er det tilstrekkelig i forhold til melding om foreldelse ved avslag etter fal. § 8-5 at foretaket kan vise til det har etablert "faste og generelt betryggende rutiner for utsendelse, og at det ikke er konkrete holdepunkter for at rutinene har sviktet i det konkrete tilfellet", jf. LB-2021-53677. Dette stemmer med nemndspraksis knyttet til opphør av forsikring som følge av manglende betaling, se f.eks. FinKN 2019-024 og 2017-703. Et slikt utgangspunkt må være gjeldende også for varsling om vilkårsendringer etter fal. § 3-3. Den aktuelle informasjonen ble etter det opplyste sendt til kundeportalen i sikredes nettbank og via e-post. Flertallet legger til grunn at sikrede ikke har bestridt at han "uttrykkelig" har godkjent elektronisk kommunikasjon, og at elektronisk kommunikasjon derfor var i samsvar med tidligere fal. § 20-3.

Den fremlagte videoen viser at forsikringsbevis og vilkår for 2020 nå ikke er tilgjengelig i sikredes nettbank, men dokumenterer ikke at dokumentene ikke var tilgjengelig i perioden fra 29.5.20–1.7.21. Foretaket har vedlagt et skjermbilde som viser at det sendte sikrede forsikringsbevis og vilkårene med informasjon om hva som var nytt i portalen 29.5.20 og informasjon om dette per e-post samme dag. Flertallet forstår dette slik at foretakets rutiner var å legge vilkår, bevis og viktig informasjon i vedkommendes kundeportal og informere om dette per e-post slik at sikrede kunne hente opp informasjonen ved å logge seg inn i portalen. Foretaket har forklart at det ikke har registrert noen feilmelding på e-posten som ble sendt, eller at gjeldende forsikringsbevis og vilkår ikke var tilgjengelig i nettbanken i perioden vilkårene var utstedt for.

Foretaket har videre forklart at beviset fra 2019 var tilgjengelig i sikredes nettbank, men ikke senere sendte bevis fordi foretaket ikke har noen funksjonalitet for å lete opp historiske vilkår, slik DNB Forsikring hadde. Flertallet kan ikke se at det er grunnlag for å reise tvil rundt foretakets forklaring, selv om sistnevnte opplysning isolert sett ikke er dokumentert.

Ut fra dette mener flertallet det er tilstrekkelig dokumentert at det var etablert "faste og generelt betryggende rutiner for utsendelse, og at det ikke er konkrete holdepunkter for at rutinene har sviktet i det konkrete tilfellet", jf. LB-2021-53677. Det er i så fall sikredes risiko om han ikke gjorde seg kjent med endringen. Dette innebærer at foretakets fjerning av dekningsgarantien er gyldig

etter fal. § 3-3, jf. også FinKN 2020-504. Flertallet kan ikke se at det er avgjørende at det i denne saken ikke foreligger et "varig medium" slik kravet er i ny fal. § 1-6. Man kan ikke vente at et foretak skal forholde seg til krav som ikke følger av lovverket når avtalen inngås.

Nemndas mindretall, Alexander Venås, bemerker:

Mindretallet mener sikrede må gis medhold.

Spørsmålet er om det kan legges til grunn at foretaket varslet klageren om vilkårsendringen i 2020 etter dagjeldende § 3-3 andre ledd.

Foretaket har for det første ikke dokumentert at det hadde samtykke til å kommunisere elektronisk med klageren, noe som var et krav etter dagjeldende fal. § 20-3. I så fall kunne ikke foretaket med gyldig virkning varslet om vilkårsendringer i nettbanken.

Uavhengig av om et slik samtykke foreligger, så har foretaket bevisbyrden for at det faktisk har sendt varsel til klageren. Ifølge rettspraksis er det tilstrekkelig at foretaket kan vise til det har etablert "faste og generelt betryggende rutiner for utsendelse, og at det ikke er konkrete holdepunkter for at rutinene har sviktet i det konkrete tilfellet", jf. LB-2021-53677. Det er for meg ganske uklart hvordan foretaket varslet klageren om vilkårsendringen i nettbanken, og det er da tvilsomt om utsendelsen har vært "betryggende".

Sikrede bestrider for sin del at han mottok forsikringsdokumentene for 2020 i nettbanken. Han har lagt ved en lang video som viser at forsikringsbevisene for 2019 og foregående år var lett tilgjengelig i nettbanken, men at han ikke fant tilsvarende dokumenter for 2020 og senere år. Foretaket har vist til en skjermdump som viser at ifølge deres "systemer" skal forsikringsbeviset for 2020 med tilhørende vilkår være gjort tilgjengelig i nettbanken den 29.5.20, og de har ikke noen "feilmeldinger" i systemet. På bakgrunn av klagerens anførsler, savner jeg imidlertid en konkret redegjørelse for *hvor* i nettbanken dokumentene faktisk ble gjort tilgjengelig for ham i nettbanken, og hvordan dokumentene fremstod i nettbanken, utover at de ifølge foretakets system har vært der et sted i et ukjent tidsrom. Jeg savner også en redegjørelse for hvorfor dokumentene er forsvunnet derfra i etterkant, når klageren åpenbart fremdeles har hatt behov for å ha dem tilgjengelig, og hvilken informasjon klageren har fått om fjerningen. Foretaket har etter mitt syn ikke vist til at det har betryggende rutiner som sikrer notoritet om utsendelsen av sine forsikringsbevis. At utsendelsen ikke tilfredsstiller dagens krav om at varselet skal skje på et "varig medium", jf. fal. dagens § 1-6 femte ledd, underbygger at utsendelsesrutinene ikke var "betryggende". Begrepet "varig medium" var også på utsendelsestidspunktet et etablert begrep i lovverket, se for eksempel den nå opphevede forsikringsformidlingsloven § 5-5.

Jeg mener det ikke kan legges til grunn at klager mottok varsel om vilkårsendringen etter dagjeldende § 3-3 andre ledd. Han hadde derfor fremdeles "dekningssgaranti" på skadetidspunktet. Klager må gis medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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