

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-675

19.9.2023

Gjensidige Forsikring ASA

Motorvogn

Div. premiespørsmål – kundeutbytte – fal. § 5-2.

Sikrede ble av foretaket tilbudt forsikringer for tre kjøretøy. Han aksepterte dette for to biler, men foretaket overførte ved en feil også bilforsikringen for den tredje bilen. Dette påførte sikrede en økt premie på kr 5 823 pr. år, noe foretaket ville kompensere sikrede for. Partene kom ikke til enighet bl.a. fordi sikrede mente feilen også ville medføre tap for ham utover inneværende forsikringsår. Sikrede tegnet forsikring for flere kjøretøy i foretaket, og foretaket forsøkte å kompensere for feilen ved beregning av premien for øvrige kjøretøy i tillegg til at det ville kompensere den økte premien på kr 5 823. Det oppsto uenighet om hva som var avtalt i premie for kjøretøyene, og om sikrede hadde krav på kompensasjon utover det første forsikringsåret. Som følge av at sikrede ikke betalte premien foretaket hadde fakturert ham, ble forsikringsavtalene for kjøretøyene sagt opp. Sikrede krevde forsikringene gjenopptatt basert på det som tidligere var avtalt. Han hevdet foretaket hadde fakturert mer enn avtalt, og at det sto fritt til å sende faktura for beløpet som var ubestridt. Foretaket hevdet det ikke var grunnlag for det. Sikrede hevdet i tillegg at foretaket ikke hadde rett til å endre premie for én av bilene pga. nye opplysninger om bonus fra tidligere foretak, at han hadde krav på kundeutbytte, samt at han hadde rett på erstatning for tort og svie. Foretaket bestred dette. Vedrørende opplysningene om bonus så viste foretaket til at sikrede ble informert i forsikringsbeviset om at premien kunne endres om opplysningene som var lagt til grunn var feil. Angående kundeutbytte viste foretaket til at utbytte forutsatte at man var kunde på tidspunktet Gjensidigestiftelsen vedtar at det skal utbetales slikt utbytte. Nemnda kom til at foretaket hadde overholdt avtalen om kompensasjon, at foretaket hadde rett til å si opp sikredes forsikringer og at foretaket ved nytegning ikke var bundet av tidligere avtalt premie. Nemnda kom videre til at foretaket hadde rett til å endre premien, basert på foretakets bonusforespørsel, samt at sikrede ikke hadde krav på erstatning for tort og svie. For øvrig viste nemnda til at øvrige spørsmål om foretakets premieberegning og kundeutbytte, falt utenfor nemndas mandat.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om at

1. foretaket har beregnet og fakturert sikrede premie feil,
2. Foretakets oppsigelse var uberettiget
3. sikrede forsikring skal gjenopptas med samme premie
4. foretaket er ansvarlig for kundeutbytte
5. foretaket er ansvarlig for tort og svie.

Foretaket kontaktet sikrede i april 2022 med tilbud på forsikringer for tre kjøretøy, bil A, B og C. Sikrede aksepterte tilbudet for bil B og C, men ikke for bil A. Foretaket flyttet likevel ved en feil

også forsikringen for bil A, og det viste seg at flyttingen ikke kunne reverseres. Sikrede hevdet konsekvensen av at bil A ble flyttet var en økt premie på kr 5 823 pr. år, som foretaket tilbød å kompensere ham for.

Sikrede vegret seg for å akseptere foretakets løsningsforslag fordi det ikke kunne garantere hva forsikringspremien ville bli etter det første året. Etter april forsikret sikrede ytterligere to kjøretøy, bil D og MC E, på samme avtale og hadde en dialog med kundebehandler N., som forsøkte å løse saken med å redusere premien for øvrige kjøretøy fordi hun ikke hadde anledning til å redusere premien for bil A ytterligere. Etter en del korrespondanse skrev hun 11.7.22 at:

Når det kommer til Tesla ..bil D.. og motorsykel ..E.., så er dette noe jeg ikke har noe med å gjøre, da dette er lagt inn på eget grunnlag, men på grunnlag av at jeg ikke får gitt noe ytterligere rabatter på ..bil A.., har jeg valgt å gi rabatter på de to kjøretøyene nevnt over her. Dersom du mener at prisen skulle vært noe annet på disse to forsikringene så er du nødt til å ta med forhandler. Jeg har nå rabattert de to forsikringene på prisen som allerede var satt av forhandler.

Trafikkavgiften din PER kjøretøy er 2975 ,- i året. Dersom du betaler årlig blir du jo så klart trukket fullt beløp for dette, dersom du betaler månedlig blir de da delt opp. Trafikkavgiften er en sats per dag. [...]

Det jeg har gjort nå, for å senke prisen på ..bil A.., er at jeg har lagt deg under et fordelsprogram, slik at forsikringen på denne vil reduseres da jeg i utgangspunktet ikke kan rabattere den mer enn jeg allerede har gjort.

...

Her har jeg jo trukket i alle mulige tråder, prøvd å få flyttet tilbake ..Bil A.. til gammelt selskap 6 ganger, men pga informasjon ditt gamle selskap ikke kunne gi meg, ønsket ikke de å ta tilbake denne forsikringen. Her er alle mulige rabatter lagt inn som jeg har lov å gi. Jeg har ringt å beklaget meg på telefon og la meg flat for at ..bil A.. ble flyttet over og at det da har vært en misforståelse i dialogen mellom oss. I tillegg tok det tid før det ble fanget opp at denne bilen ble feilflyttet. Og i etterkant har du lagt til to forsikringen som jeg har redusert prisene på til det fulleste.

Vi vet at vi ikke er det billigste selskapet, men vi har det beste skadeoppgjøret og de beste vilkårene. I tillegg til dette har vi kundeutbyttet som vi utbetaler til alle våre kunder med skadeforsikringer. Dette har vi gjort hvert år grunnet overskuddet til Gjensidige og gjennomsnittlig blir utbetalt ca 13% av overskuddet per forsikringskunde med skadeforsikring.

Sikrede svarte 12.7.22 at foretakets nye tilbud tilsa en differanse på kr 5 823 og påpekte at tilbudt premie for bil B var økt fra kr 4 252 til kr 6 326 uten TFF, mens differansen for bil A i forhold til premien han hadde hatt i tidligere foretak var på kr 4 083 inkl. TFF (kr 17 727–kr 13 644). For øvrig skrev sikrede:

Som du sikkert ser over så er denne saken delt i to i form av forsikring på følgende biler:

..bil B..: Du har sendt meg et skriftlig tilbud på kr. 4.252,- (+ TFF) som jeg takket ja til. Så hvorfor har du økt prisen på denne i etterkant? Det gir ingen mening. Så vær så snill og overhold løftet ditt og endre prisen på denne bilen til det tilbudet du opprinnelig gav meg. [...]

..bil A..: Jeg har (som du vet) aldri bedt deg flytte forsikringen på denne bilen over til Gjensidige. Som jeg har bevist skriftlig så betalte jeg kr. 13.644,- (inkludert TFF) hos Fremtind. Og ikke nok med at jeg hadde en lavere pris hos de, men jeg hadde også bedre vilkår (f.eks parkeringsskade uten tap av bonus etc). Av minnelighet har jeg sagt at jeg kan akseptere å ha denne bilen forsikret hos dere, men ikke hvis jeg skal tape penger på det. Dvs at jeg skal ikke betale 1 krone mer enn kr. 13.644,- i året inkludert TFF. Løsningen på denne saken er også superenkel, slik som med ..bil B.., nemlig match samme pris som jeg hadde hos Fremtind på denne bilen så kan vi si oss ferdige med denne saken.

[....]

Sikrede ble 13.7.22 tilskrevet av en annen saksbehandler i foretaket AH., som opplyste at de la til grunn at sikrede ba det kompensere en differanse på kr 5 823, og de lurte på om han ville være fornøyd med det, slik at saken hos kundeombudet kunne avsluttes. Det skrev også at:

Forsikringsavtaler er ettårige, vil vi måtte stå for en slik pris ett år. Derfor vil du også måtte forvente at premien gradvis fra hovedforfall 2023 vil justeres til et normalnivå i henhold til det vi mener er riktig pris hos oss.

Sikrede hevdet 7.8.22 at hans tidligere foretak kun ville hatt en mindre prosentvis premieøkning og ikke den foretaket tilbød, og han lurte på hvor langt frem i tid foretaket kunne redusere premien.

Foretaket svarte 8.8.22 at det ikke var mulig å si hva prisen ville bli fra 23.5.23, og at feilen ikke ville binde foretaket utover inneværende periode fordi forsikringsavtaler var ettårige. Sikrede svarte samme dag at premien i hans tidligere foretak hadde holdt seg uendret i ca. fem år med unntak av TFA, at det var usannsynlig at prisen ville endret seg i fremtiden, og i alle fall ikke med 30 %. Foretaket fastholdt 9.8.22 at det kun kunne garantere pris for inneværende forsikringsår, og at det for det året redusert prisen med kr 5 823. Et alternativt løsningsforslag var å annullere forsikringen tilbake i tid om sikrede ble enig med tidligere foretak om gjenopptak fra annullasjonsdatoen 27.5.22.

Foretaket utstedte faktura til sikrede 29.7.22 på kr 47 227 med betalingsfrist 6.9.22. Denne ble senere endret 3.8.22 til kr 38 765 med betalingsfrist 8.9.22. Foretaket purret på betaling 22.9.22, og beløpet utgjorde da kr 38 800 inkl. purregebyr på kr 35. I purringen var betalingsfristen satt til 6.10.22, og det var opplyst at:

Dersom betalingsfristen ikke overholdes, vil forsikringen opphøre 21.10.2022. Vi vil da beregne pris for den perioden du har hatt forsikring og sende inkassovarsel med nytt purregebyr. Når forsikringen opphører, vil Gjensidige Forsikring ASA ikke dekke skader som oppstår etter opphørsdato. Forsikringen blir ikke automatisk gjenopprettet ved innbetaling etter fristens utløp.

Videre var det gitt følgende informasjon i purringen:

Motorvognforsikring som ikke betales

Ansvarsforsikringen i denne avtalen, opphører fra den 21.10.2022 dersom kr 38 800 ikke er betalt innen denne dato.

Er du uten ansvarsforsikring for et forsikringspliktig kjøretøy vil du bli ilagt et gebyr for uforsikret kjøretøy. I tillegg kan du straffes etter bilansvarsloven. Opphør av forsikring vil føre til at vognkort og kjennemerke blir inndratt.

Pga. sykdom ga sikrede ikke foretaket en tilbakemelding før 13.10.22. Sikrede påpekte at avtalen med tidligere foretak ikke kunne reverseres med mindre foretaket ordnet det, og han antok at han ikke hadde annet valg enn å akseptere foretakets løsning om en kompensasjon på kr 5 823.

Da foretaket ikke mottok betaling, opphørte sikredes forsikring 21.10.22, og det sendte sikrede slutfaktura 21.10.22 med betalingsfrist 8.11.22 for avtaleperioden 27.5.22–21.10.22. Fakturaen var på kr 17 050 inkl. kr 298 i grunnpris og kr 70 i purregebyr og gjaldt forsikring for fem kjøretøy. Ifølge Trafikkforsikringsforeningen avskiltet sikrede kjøretøyene for å unngå dagsbøter.

Sikrede spurte foretaket 26.10.22 om hvordan han kunne få gjenopptatt forsikringen og ba om ny faktura som samsvarte med foretakets løsningsforslag.

Foretaket svarte 27.10.22 at før løsningsforslaget kunne iverksettes og forsikringen aktiveres, så måtte han gjøre opp sitt utestående, og vedla giro og faktura. Sikrede påpekte samme dag at premien på forsikringene ikke var i samsvar med det han var tilbudt, og han ba også om at foretaket frafalt purregebyr.

Foretaket svarte 28.10.22 at sikrede måtte betale kr 14 337 før forsikringen kunne reaktiveres.

Etter det fulgte en diskusjon mellom partene om fakturagrunnlaget, og om premien på flere av kjøretøyene var høyere enn sikrede var lovet. Foretaket sendte sikrede en skriftlig redegjørelse og tilbud om en gjennomgang på telefon og purret 11.11.22 da han enda ikke hadde betalt noe. Den 28.11.22 ble kravet oversendt til inkasso.

Sikrede ba 2.12.22 foretakets kundeombud gjenoppta saken og illustrerte hva han mente var galt med foretakets løsningsforslag med å vise til et fiktivt regnestykke.

Foretaket sendte sikrede 12.12.22 et nytt løsningsforslag hvor det skrev følgende:

Det er etter min oppfatning total enighet om at ..bil A.. aldri skulle vært overført til Gjensidige, og at premien var betydelig høyere enn du betalte tidligere. Dette ble du tilbudt kompensasjon for, som skulle dekke mellomlegget mellom årsprisen i Gjensidige og ditt tidligere selskap. Det utgjorde kr 5823 pr år. Da forsikringen opphørte ble den kompensasjonen beregnet for perioden bilen var forsikret i Gjensidige. ..Bil A.. var forsikret i selskapet fra 27.05.22 til 21.10.22, som utgjør 147 dager. Kompensasjonen for perioden utgjorde med det kr 2345. Det var det du betalte mer for bilen i Gjensidige, kontra ditt tidligere selskap.

Klagen din beskriver også at flere av prisene endret seg, i forhold til det rådgiver opprinnelig avtalte med deg.

På grunn av den omfattende dialogen og mange diskusjoner rundt pris er det krevende å si nøyaktig hvor mye mener du har betalt for mye. Har du tall på hvor mye du mener å ha betalt for mye i forhold til avtalt pris, for de 148 dagene forsikringen var aktiv?

Basert på mine undersøkelser har jeg beregnet følgende:

...

Utrekningene over viser prisene oppgitt av N.. i e-post 11.07 (vedlegg 1 i klagen din) mot de faktiske premiene merket med rød tekst. Premien i rød tekst er inkl trafikkavgiften, og viser årsprisen som er lagt til grunn ved beregning av slutfaktura. Den viser at premien var kr 3042 mer i året enn hva som stod oppført i e-posten. Høres det riktig ut?

Sikrede var fortsatt uenig og svarte foretaket 24.1.23:

Mitt svar [*vedrørende foretakets "forslag" første avsnitt*]:

Dette stemmer til en viss grad. Det stemmer at prisforskjellen jfr feilen de gjorde utgjør kr. 5.823,- per år, som de sa seg villige til å dekke. Men samtidig så kunne de kun tilby kompensasjonen for 1 år, selv om jeg vil sitte skadelidende økonomisk sett i alle fremtidige år jeg eier bilen. For det andre så er jeg ikke enig i at kompensasjonen kun skal gjelde for den perioden bilen var forsikret. Gjensidige sa opp forsikringen på denne bilen (og mine øvrige biler) på tvang da jeg ikke betalte den urettmessige fakturaen grunnet vår tvist. Så bilen er stadig uforsikret. Jeg mener at Gjensidige må først og fremst gjenopprette forsikringen og samtidig leve opp til den kompensasjonen de lovet på kr. 5.823,-. Dette skulle være et éngangsbeløp på kr. 5.823,-. Det var aldri snakk om at kompensasjonen skulle være på kr. 15,95 per dag. Jeg står idag uten forsikring på bilen med alle de ulempene dette medfører for meg.

Alternativt må jeg forsikre bilen hos et annet selskap og ende opp med å betale enda mer enn det som jeg opprinnelig skulle ha betalt hos DNB/Fremtind om ikke Gjensidige hadde gjort det grove feilen å flytte forsikringen vekk fra dem over til seg. Så om jeg blir nødt til å gjøre dette så vil de kr. 5.823,- øke med tilsvarende det jeg må betale mer for å forsikre bilen hos Tryg, IF, Storebrand, Sparebank1 osv.

[....]

Mitt svar [*vedrørende resten av foretakets "forslag"*]:

Jeg er enig i at Gjensidige har gjort dette til en svært komplisert sak å finne ut av. Men fakta i saken er fortsatt klare. Jeg ble tilbudt bestemte priser på forsikring av hver av disse bilene, men senere ble dette endret. Lister opp hver bil under her:

...

I tillegg til disse prisene skulle jeg som avtalt motta en éngangskompensasjon på kr. 5.823,- for overpris på ..Bil A.. grunnet at Gjensidige sa opp forsikringen på denne bilen hos Fremtind. Og på toppen av det hele så skulle jeg motta kundeutbytte ifølge N.. som gjennomsnittlig har ligget på 13% per år ifølge henne (se vedlegg 4). Her er det viktig å følge opp dette slik at jeg mottar dette kundeutbyttet til tross for at Gjensidige har sagt opp disse forsikringene.

Så jeg mener at Gjensidige skal stå for de skriftlige tilbudene de har sendt på bilene og at det er disse årsprisene som skal legges til grunn for å beregne forsikringen på hver av disse bilene i den perioden de var forsikret hos dem. I tillegg vil jeg be om at forsikringene gjenopprettes til de avtale og tilbudte prisene slik at Gjensidige holder sitt ord når de gir skriftlige tilbud til sine kunder. Og hvis jeg skal være helt ærlig så mener jeg at Gjensidige, av ren minnelighet om ikke noe annet, burde tilby en kompensasjon for den hodepine, stress og praktiske ulemper de har medført meg i denne saken, ikke minst da de plutselig over natta avsluttet samtlige forsikringer på bilene og gjorde meg immobil.

Sikrede anfører at foretaket fakturerte ham mer i premie for kjøretøyene enn det som var avtalt, at det ikke tok hensyn til avtalt kompensasjon, og at det ikke kunne si opp hans forsikring pga. manglende betaling, idet dette skyldtes foretakets egne feil. Han mener han hadde krav på gjenopptak av forsikringene basert på tidligere avtaler. I tillegg krever han kundeutbytte samt erstatning for tort og svie fordi saken hadde vært svært tidkrevende og belastende for ham, og antagelig påført ham hjerterinfarkt han fikk bare 39 år gammel.

Sikrede viser til at han hadde en lengre korrespondanse med foretaket etter tilbudet av 11.7.22 fordi han fortsatt hadde et tap på kr 5 823 pr. år. Selv om foretaket ville kompensere det, så kunne det ikke garantere premien på bil A neste forsikringsår. Dette resulterte i at foretaket sa opp forsikringene fordi han ikke hadde betalt. Pga. hans helse, og fordi han ikke kunne ha uforsikrede biler, aksepterte han kompensasjonen på kr 5 823, men han mente han var fakturert mer enn tilbudet av 11.7.22 tilsa. Ifølge sikrede skulle han betale totalt kr 9 833,82, og beløpet på kr 5 823 skulle være et engangsbeløp. Han betalte ikke foretakets faktura fordi det hadde fakturert mer enn avtalt. Sikrede hevder han purret foretaket flere ganger høsten 2022 for å få reviderte faktura og mener foretaket må påta seg skylden for situasjonen som oppsto. Av samme grunn krevde han forsikringene gjenopptatt til det som var avtalt før opphøret.

Vedrørende bil B viser sikrede til at han først ble tilbudt kr 7 759, og at foretaket så økte dette 11.7.21 til kr 9 301 pga. endring av bonus. Sikrede opplyser at han ikke ble spurt om bonus ved tegning, og at selgeren selv må ha antatt 75 % uten å fortelle ham det. Sikrede hevder foretaket plikter å spørre ham hvilken bonus han har, og at foretaket skulle ha informert om at prisøkningen skyldtes endret bonus, slik at han evt. kunne benyttet sin angrerett siden foretaket hadde lagt feil opplysning til grunn.

Sikrede hevder han har krav på kundeutbytte, idet selger gjentatte ganger brukte det som argument for å selge sine produkter, jf. vedlagte skjermbilde fra en e-post. Sikrede opplyser at da han godkjente foretakets tilbud var kundeutbytte, noe han hadde medregnet i totalprisen, og han mener derfor han har krav på det.

Forsikringsforetaket erkjenner at det gjorde en feil, og at det som følge av feilen tilbød å kompensere sikrede med kr 5 823. Beløpet skulle trekkes fra i skyldig premie for avtalt forsikringsperiode. Foretaket hevder det ikke var naturlig å kompensere for en merkostnad lenger enn avtaleperioden, da forsikringen opphørte før avtalen hadde vart ett år. Videre viser det til at gjenopptak av forsikringer utgjør en ny avtale hvor premie beregnes med gjeldende tariff og ikke lik de som var gjeldende våren 2022. Foretaket hevder det ikke har gitt uttrykk for at betalingskravene var bortfalt, men påpeker at betaling fra sikrede ikke ville forhindret det fra å rette opp i evt. feil eller kompensere for hans tap. Foretaket påpeker at sikrede ikke har dokumentert sin påstand om at premien i tidligere foretak hadde vært uforandret i ca. fem år, og det viser til at sikrede 13.10.22 aksepterte kompensasjonen. Foretaket bemerker at sikrede hadde forsikringer i over fire måneder uten å betale noe selv om det kun hadde vært tvist om bil A. Etter at sikrede 26.10.22 ba om at det skulle utstedes faktura fratrukket kompensasjonen, fulgte en diskusjon om fakturagrunnlaget og premiene, og foretaket gjennomgikk saken på ny 12.12.22. Det påpekte da at det var villig til å kompensere feilen, og at dets løsningsforslag ville komme på

toppen av fratrekket for kompensasjonsbeløpet han da allerede hadde fått på kr 2 643. Forsikringene er imidlertid enda ubetalt.

Vedr. bil B så viser foretaket til at pris iht. rettet forsikringsbevis 28.4.22 var kr 7 759 inkl. TFA. Det ble sendt en bonusforespørsel på 75 %, mens If svar 9.6.22 reduserte bonusen til 50 %. Det medførte økt premie, slik at prisen totalt ble kr 10 330, jf. forsikringsbevis utstedt 10.6.22. Foretaket hevder det hadde rett til å endre avtalen/prisen etter svar på bonusforespørselen, idet sikrede ble informert i forsikringsbeviset om at premien kunne endres om opplysningene som var lagt til grunn var feil.

Ifølge foretaket har sikrede ikke rett på kundeutbytte, idet forsikringene ble sagt opp som følge av manglende betaling, og utbytte forutsatte at man var kunde på tidspunktet Gjensidigestiftelsen vedtar at det skal utbetales utbytte, vanligvis i en generalforsamling i mai påfølgende år.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket

1. har oppfylt avtalen om kompensasjon for feil korrekt;
2. har beregnet sikredes forsikringspremie korrekt;
3. har rett til å si opp sikredes forsikringer;
4. må bruke samme premie som tidligere avtalt ved evt. gjenopptak;
5. er ansvarlig for kundeutbytte;
6. er ansvarlig for tort og svie.

Det første spørsmålet om avtalen om kompensasjon er oppfylt.

Foretaket har erkjent at det ved en feil overførte forsikring for bil A til foretaket, og at sikrede skulle kompenseres for det. Partene er enige om at konsekvensen av at bil A ble flyttet var en premieøkning på kr 5 823 pr. år, og at sikrede skulle kompenseres for dette og også få reduserte premier på andre kjøretøy. Derimot er det uenighet om hvordan beløpet på kr 5 823 skulle kompenseres, herunder om det skulle utbetales som et engangsbetrag eller gå til fradrag i løpende premie det første forsikringsåret. Det er ikke fremlagt noen skriftlig avtale som løser dette, og det er derfor vanskelig for nemnda å ta stilling til hvilken fremgangsmåte som skulle vært fulgt. Det avgjørende må likevel være at sikrede rent faktisk er blitt kompensert for beløpet gjennom fratrekk i løpende premie for forsikringsåret. Sikrede har ikke dokumentert noe tap ved at denne fremgangsmåten ble fylt, og kan derfor ikke ha noe ytterligere krav mot foretaket.

Det andre spørsmålet er om premien er beregnet og fakturert korrekt.

Spørsmålet om foretakets premieberegning er regulert av forsikringsvirksomhetsloven og er utenfor nemndas mandat, jf. også FinKN 2020-86 og 2021-510.

Nemnda forstår sikrede slik at han mener foretaket har fakturert for mye i premie bl.a. fordi sikrede i april 2022 ble tilbudt enn lavere forsikringspremie for bil B enn det foretaket senere har lagt til grunn. Foretaket har opplyst at den økte premien skyldes endret bonus.

Foretaket har i utgangspunktet ikke noen alminnelig rett til å endre forsikringspremien i løpet av forsikringsperioden. Slik rett foreligger likevel hvis foretaket har tatt forbehold ved avtaleinngåelsen om at prisen kan endres i løpet av perioden, jf. FinKN 2015-335.

I forsikringstilbudene og forsikringsbeviset som er fremlagt for bil B i april 2022 står det under "Hva er forsikret" at bilen har "Bonus: 75% 1. år" og under "Ansvarsbegrensninger" at "Du må

varsle Gjensidige ... - hvis opplysningene ovenfor ikke er riktige, er ufullstendige, eller, kan Gjensidige endre avtale og pris". Dette betyr at foretaket hadde rett til å endre premien for sikredes forsikring da tidligere foretak besvarte foretakets bonusforespørsel med at det kun kunne avgi 50 % bonus, og ikke 75 %.

Ut fra de fremlagte opplysninger fikk sikrede 10.6.22 utstedt nye endrede forsikringsdokumenter for bil B der premien var økt basert på at opptjent bonus var på 50 %. Nemnda kan ikke se at sikrede har fremlagt noen dokumentasjon eller på annen måte sannsynliggjort at hans opptjente bonus var høyere.

Det tredje spørsmålet er om foretaket hadde rett til å si opp forsikringen.

Foretaket sa opp forsikringsavtalene for sikredes kjøretøy f.o.m. 21.10.22 pga. manglende betaling.

Det følger av forsikringsavtaleloven (fal.) § 5-2 første ledd at dersom foretaket skal bli fri for ansvar pga. manglende betaling, så må det sende nytt premievarsel med minst 14 dagers betalingsfrist, og varselet må klart angi at forsikringen opphører dersom premien ikke blir betalt innen fristen.

Etter en gjennomgang av foreliggende dokumenter, herunder faktura av 3.8.22 med betalingsfrist 8.9.22 og purring av 22.9.22 på kr 38 800 inkl. purregebyr på kr 35 med betalingsfrist 6.10.22 og øvrig informasjon som ble gitt i denne purringen, finner nemnda at foretaket har sagt opp forsikringen i tråd med fal. § 5-2.

Sikrede anfører at årsaken til at han ikke betalte var at fakturaen ikke stemte med det som var avtalt. Nemnda kan som nevnt ikke se at det er tilstrekkelig sannsynliggjort at fakturaen var feil. Det var riktignok avtalt et kompensasjonsbeløp som fakturaen ikke tok hensyn til, men dette betyr ikke at sikrede kunne la være å betale det beløpet som ikke var omstridt. Sakens opplysninger viser at sikrede ikke hadde betalt noe i premie da forsikringen gikk til opphør 21.10.22 til tross for at sikrede da hadde hatt forsikringer gjeldende i foretaket fra 27.5.22. Nemnda kan ikke se at det er noe grunnlag for at sikrede kunne unnlate å betale beløpet i sin helhet, og han fikk også informasjon i purringen av 22.9.22 om at kravet ville gå til opphør dersom betalingsfristen ikke ble overholdt. Nemnda mener derfor oppsigelsen var berettiget. Dette innebærer også at det ved et evt. gjenopptak av forsikringsavtalene blir inngått nye avtaler uavhengig av hva som tidligere var avtalt.

Det femte spørsmålet er om Sikrede har krav på kundeutbytte som lovet av foretaket. Det følger av Finansklagenemndas vedtekter 1.3 at:

Klageadgangen gjelder foretakets alminnelige virksomhet, herunder avvisning av kunde- og tjenesteforhold, samt manglende medvirkning ved flytting av kunde- og tjenesteforhold til annet foretak.

Spørsmålet om kundeutbytte gjelder ikke "foretakets alminnelige virksomhet", men avkastning til kundene fra eierstiftelsen. Dette ligger derfor utenfor nemndas mandat.

Det siste spørsmålet gjelder krav om erstatning for tort og svie fordi saken har vært belastende og tidkrevende. Nemnda kan ikke se noe grunnlag for et slikt krav verken i forsikringsavtalen eller i alminnelig erstatningsrett.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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