

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-239

18.3.2024

If Skadeforsikring NUF

Dyr

Hundeforsikring – hvilken dekning ble tegnet? – fal. § 1B-1.

Foretaket kontaktet sikrede per telefon den 16.3.23 ettersom sikrede ønsket å tegne forsikring i forbindelse med flytting til Norge. Foretaket utstedte forsikringsbevis den 17.3.23 hvor det fremgikk at sikrede hadde tegnet basisdekning. I forbindelse med et veterinærbesøk den 5.9.23 ble sikrede klar over hvilken dekning hun hadde. Hun mente hun hadde bedt om standarddekning og kontaktet derfor foretaket for å endre dekningen til standard. Hun ønsket at endringen skulle tilbakedateres til tegningstidspunktet. Ettersom det ikke eksisterte et opptak av samtalen hvor forsikringen ble tegnet, ville ikke foretaket tilbakedatere endringen. Foretaket mente også at sikrede ikke hadde reklamert i tide. Sikrede anførte på sin side at hun hadde reklamert i tide ettersom hun tok kontakt med foretaket med en gang hun ble klar over feilen. Nemnda kom til at det ikke var dokumentert at sikrede hadde bedt om standarddekning, og at sikrede ikke hadde reklamert tidsnok dersom hun mente avtalen ikke stemte overens med det hun hadde avtalt med foretaket. Nemnda kom videre til at foretaket hadde overholdt sin informasjonsplikt ved tegning.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om at endring av forsikringsavtalen skal tilbakeføres til tegningstidspunktet.

Foretaket fikk melding av If Sverige den 15.3.23 om at sikrede ønsket å flytte sine forsikringer til foretaket i forbindelse med sikredes flytting til Norge.

Foretaket kontaktet 16.3.23 sikrede, som tegnet basis hundeforsikring med forsikringsavtale datert 17.3.23. Sammen med avtalen oversendte foretaket IPID-dokumenter hvor det bl.a. fremkom hvilke dekninger som var mulig å tegne; basis, standard eller super og hva som var dekket under de respektive dekningene.

Sikrede kontaktet 17.3.23 foretaket hvor hun aksepterte to nye forsikringer; innbo- og reiseforsikring. Den 18.3.23 utstedte foretaket forsikringsavtale med hunde-, innbo- og reiseforsikring, hvor det fremgikk hvilke dekninger som gjaldt for de aktuelle forsikringene.

Sikrede kontaktet 5.9.23 foretakets kundesenter etter et besøk hos veterinæren hvor hun ble oppmerksom på at hun hadde basisdekning, mens sikrede mente hun hadde tegnet standarddekning. Sikrede ønsket at foretaket skulle endre dekningen til standard, og at endringen ble tilbakeført til oppstart av forsikringsavtalen den 16.3.23. Dekningen ble den 5.9.23 økt fra basis til standard, men ikke tilbake i tid.

Foretaket avsto dekning av veterinærkostnadene den 18.9.23 ettersom symptomene oppstod før tegning.

Sikrede påklaget foretakets vurdering og klagde bl.a. på at hun hadde fått basisdekning. Sikrede mente at det berodde på en misforståelse med foretaket, og at hun hadde bedt om standarddekning. Sikrede ønsket at endringen til standarddekning skulle tilbakeføres til

tegningstidspunktet.

Kundeombudet opprettholdt foretakets vurdering den 26.9.23. Videre fremkom det av avslaget at det ikke fantes opptak av samtalen, slik at det ikke kunne dokumenteres at sikrede ba om en annen dekning enn det som fremkom av forsikringsavtalen. Endring til standarddekning kunne derfor ikke tilbakeføres til tegningstidspunktet.

Foretaket gjorde en ny vurdering av saken den 25.9.23 og valgte å dekke skaden under basisdekning.

Sikrede krever standard hundeforsikring fra 18.3.23 og anfører at det var denne dekningen hun ba om per telefon. Det er urimelig at hun som kunde skal rammes av foretakets feilregistrering. Sikrede tok det for gitt at hun fikk den avtalen hun hadde bedt om og ga beskjed med en gang etter at hun fant ut av feilen som foretaket hadde gjort. Ettersom det er så kort tid siden avtalen ble inngått, mener sikrede at det må være rimelig at avtalen endres med tilbakevirkende kraft. Hunden hennes fikk 5.9.23 diagnosen diabetes insipidus. Dette har betydning for hvilken dekning som ble tegnet den 16.3.23 ettersom basisdekningen ikke dekker medisiner.

Forsikringsforetaket avviser at standarddekningen skal tilbakeføres til opprinnelig avtaletidspunkt. Sikrede ble informert om hvilken forsikringsdekning som ble tegnet i forsikringsbeviset, og også hvilke tilleggsdekninger som tilbys fra foretakets side. Sikrede har en plikt til å lese forsikringsbeviset og reklamere dersom dekningen ikke er i samsvar med egne forventninger. Dersom sikrede ikke reklamerer overfor foretaket, må det antas at man har akseptert de rammene for avtalen som ligger i forsikringsbeviset.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om avtale om standardforsikring skal gis virkning fra det opprinnelige avtaletidspunktet.

Før avtale inngås plikter foretaket etter forsikringsavtaleloven (fal.) § 1B-1 første ledd å "identifisere" kundens "krav og behov" på grunnlag av de opplysningene som er gitt av kunden. Tilbud og anbefalinger skal være i samsvar med kundens krav og behov.

Bestemmelsens annet ledd første punktum angir at foretaket skal "i nødvendig utstrekning legge forholdene til rette for at kunden kan vurdere forsikringstilbudet, herunder gi informasjon og veiledning om alternative dekningsformer og om aktuelle tilleggsdekninger".

Videre angir bestemmelsens tredje ledd første punktum at "omfanget av opplysninger og bistand ... skal tilpasses forsikringsproduktets kompleksitet og typen kunde".

Det sentrale ved informasjonsplikten er at foretaket må gi tilstrekkelig informasjon til at forsikringstakeren skal få grunnlag til å velge riktig produkt for sitt behov.

Foretaket har ifølge fal. § 21-1 bevisbyrden for at dets plikter etter lov og forskrift er oppfylt.

Sikrede ble i telefonsamtale 16.3.23 informert om at foretaket tilbyr hundeforsikring med basis-standard- og superdekning. Omfanget av foretakets informasjonsplikt må sees i sammenheng med at sikrede overførte forsikringen fra If Sverige, og at det var naturlig å forvente at hun hadde erfaring med hundeforsikring fra tidligere. Informasjonen skal også tilpasses produktets kompleksitet, og i foreliggende sak er det tre mulige alternative dekninger, som sikrede ble informert om.

Nemnda mener foretakets informasjonsplikt etter § 1B-1 er oppfylt.

Sikrede anfører at hun ba om standarddekning i den opprinnelige samtalen 16.3.23, men det er ikke fremlagt dokumentasjon på dette.

Forsikringsbeviset sendt ut som ledd i den opprinnelige avtaleinngåelsen angir klart at sikrede tegnet basisdekning. Hun reklamerte over dette etter veterinærbesøk 16.3.23 og ba om endring til standard med tilbakevirkende kraft. Det følger av fast nemndspraksis at sikrede har plikt til å lese forsikringsbeviset og reklamere om hun mener det ikke stemmer med hennes dekningsbehov, jf. bl.a. FinKN 2020-525. Nemnda viser her også til NOU 1983:56 s. 53:

Det kan imidlertid tenkes at det oppstår en misforståelse, at agenten gjør en feil under utfyllingen, eller at feilen oppstår under den videre behandling av dokumentene i selskapet. Forsikringstakeren må ha plikt til å lese nøye gjennom tilsagnet, og si fra dersom han mener at det ikke stemmer med det som er avtalt. Selv om bestemmelsen ikke inneholder noen uttrykkelig reklamasjonsregel, må det følge av vanlige avtalerettslige prinsipper at forsikringstakeren innen rimelige grenser blir bundet av ordlyden i forsikringstilsagnet dersom han ikke reklamerer uten ugrunnet opphold. [Vår utheving]

Foretaket utstedte forsikringsavtale og IPID den 17.3.23, hvor det fremgår at sikrede tegnet basisdekning. Sikrede burde da ha lest gjennom forsikringsbeviset for å undersøke om forsikringsavtalen stemte overens med det hun avtalte med foretaket. Dersom foretaket ikke får beskjed om at det som fremgår av forsikringsbeviset er feil, har det ingen foranledning til å endre den. Sikrede reklamerte over forholdet først etter et halvt år, og da i forbindelse med at hun oppdaget at forsikringen ikke dekket medisiner for den diagnosen hunden fikk. Dette er ikke "uten ugrunnet opphold".

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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