

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-298

10.4.2024

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Foretakets ansvar for manglende oppjustering av forsikringssum?

Sikrede flyttet fra et hus til en leilighet i april 2021. I den forbindelse tegnet hun en innboforsikring på leiligheten. Videre valgte hun å nedjustere innbosummen på huset som hun hadde flyttet fra, fordi dette ikke var solgt, og det stod fortsatt noen møbler der. Innbosummen på huset ble derfor justert ned fra opprinnelig kr 1 500 000 til kr 200 000. Pga. mistriksel i leiligheten, besluttet sikrede å flytte tilbake til huset i september 2021. Innboforsikringen på leiligheten ble derfor annullert. I august 2023 oppstod det en vannskade i huset. I forbindelse med skadeoppgjøret oppdaget sikrede at innbosummen ikke hadde blitt oppjustert fra kr 200 000 etter at hun flyttet tilbake. Sikrede anførte at foretaket burde ha fanget opp at innbosummen som stod oppført i forsikringsavtalen var feil. Etter sikredes syn måtte foretaket være ansvarlig for feilen. Foretaket anførte at deres erstatningsansvar for skadet innbo var begrenset til forsikringssummen som var angitt i forsikringsbeviset og at sikrede burde ha reklamert dersom hun mente at innbosummen som var angitt i avtalen var feil. Nemnda kom til at foretaket ikke var erstatningsansvarlig for tap utover forsikringssummen som gjaldt på skadetidspunktet, og viste til at sikrede hadde plikt til å lese forsikringsbeviset og reklamere dersom hun mente avtalen ikke var i tråd med hennes dekningsbehov.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på innbo og spørsmål om foretaket er ansvarlig for at forsikringssummen som er angitt i forsikringsbeviset er satt for lavt.

Sikrede tegnet 11.9.19 boligforsikring for bolig A med avtalt forsikringssum kr 1 500 000.

Sikrede tegnet deretter i november 2020 innboforsikring for en nykjøpt leilighet B, som hun planla å flytte til i løpet av våren 2021.

Sikrede kontaktet 25.3.21 foretaket for å endre på innbosummene for både A og B. Samtaleloggen anga følgende:

Redusert dekning Innbo i (huset) til 500' og økt innbo i (leiligheten) Endring fra d.d.

Sikrede kontaktet 16.4.21 foretaket for å annullere innboforsikring for A fordi hun nærmet seg flytting. Foretakets kunderådgiver rådet sikrede til å beholde innboforsikring på minimum kr 200 000 for A fordi A ikke var solgt, og det stod var møbler der. Sikrede fulgte dette rådet. Fra samtaleloggen hitsettes:

Endring til 200 000,- dekket på innbo (huset). FT skal selge huset og er ikke mye som står igjen der. (...)
Endring til 700 000 dekket på (leiligheten).

Sikrede var ikke fornøyd i B og besluttet å flytte tilbake til A. Hun tok derfor kontakt med foretaket pr. telefon den 22.9.21 for å annullere innboforsikringen på B. Foretaket ga beskjed om at endringen ville tre i kraft ved hovedforfall den 17.10.21:

Annullert ut innbo på (leiligheten) og endret innbo sum på (hytte).

Sikrede fornyet forsikringene 17.10.22 og fikk 12.9.22 oversendt fornyelsesdokumentene elektronisk. Det er registrert at hun leste dem neste dag.

A ble i august 2023 utsatt for vannskade. Under skadeoppgjøret oppdaget sikrede at forsikringssummen for innboet ikke var oppjustert fra kr 200 000 etter at hun flyttet tilbake til A. Sikrede kontaktet foretaket og forklarte feilen, men fikk beskjed om at manglende oppjustering av innbosummen var hennes eget ansvar. Sikrede sendte 8.11.23 en klage til foretakets interne klageorgan, Kundeombudet.

Kundeombudet fastholdt foretakets standpunkt den 10.11.23 og viste til at sikrede hadde plikt til å lese forsikringsdokumentene og reklamere ved feil.

Sikrede krever ytterligere erstatning etter vannskaden og anfører at foretaket må bære ansvaret for at innbosummen er satt for lavt. Foretaket skulle ha fanget opp under samtalen den 22.9.21 at hun ble stående nærmest uten innboforsikring på huset. Sikrede var i god tro om at innboforsikringen kun endret adresse fra B til A, og ikke ble sagt opp for godt, da hun kontaktet foretaket den 22.9.21 for å annullere forsikringen på leiligheten.

Forsikringsforetaket avviser ansvar for at forsikringssummen er satt for lavt. Forsikringstakeren har plikt til å lese forsikringsdokumentene og reklamere dersom avtalen ikke er i tråd med hans/hennes ønsker og behov. Det er forsikringstaker som er nærmest til å fange opp feil innbosum ved å lese forsikringsdokumentene. Når det ikke reklameres innen rimelig tid, må foretaket kunne legge til grunn at avtalen er i tråd med forsikringstakers ønsker. Sikrede har mottatt forsikringsdokumenter i en periode på to år, med et forsikringsbevis som angir innbosummen. Foretaket har ikke hatt noen oppfordring til å rette innbosummen. Det er registrert at de elektroniske fornyelsesdokumentene ble lest.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er erstatningsansvarlig for tap utover forsikringssummen som gjaldt på skadetidspunktet.

I henhold til forsikringsavtalen er forsikringssummen for innbo i A begrenset til kr 201 600. Videre fremgår det av forsikringsvilkårene at forsikringen gjelder på det sted som er nevnt i forsikringsbeviset. Omfanget av foretakets ansvar er etter avtalen dermed begrenset til den angitte forsikringssummen.

Sikrede anfører at foretaket skulle ha fanget opp under samtalen 22.9.21 at hun ble stående nærmest uten innboforsikring på huset. Det følger imidlertid 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 2011-120 og 2015-027, 2019-592, 2020-808 og 2020-525. Begrunnelsen er at det er forsikringstakeren som har den beste muligheten til å oppdage eventuelle feil ved forsikringsavtalen ved å lese forsikringsdokumentene grundig. Uten tilbakemelding fra forsikringstaker har foretaket ingen oppfordring til å endre opplysningene i forsikringsbeviset. 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]

Sikrede har vist til at hun var i god tro om at innboforsikringen for B kun endret adresse, og ikke ble annullert for godt. Innboforsikringen som var tegnet på B er ikke relevant for oppgjøret under forsikringen som gjelder for A. Det dreier seg om to separate forsikringsavtaler.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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