

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-509

17.6.2024

Storebrand Forsikring AS

Dyr

Bindende tilbud om hundeforsikring?

Sikrede var i kontakt med foretaket vedrørende flytting av sine forsikringer. Foretaket sendte sikrede skriftlig tilbud på flere dekninger, bla. hundeforsikring. Sikrede aksepterte tilbudet. Foretaket sendte imidlertid sikrede et nytt tilbud på hundeforsikring samme dag, hvor forsikringspremien var økt. Sikrede mente foretaket var bundet av det første tilbudet. Foretaket på sin side mente at foretaket ble informert om et tidligere forsikringstilfelle etter at det første tilbudet ble gitt, og at tilbudet kunne endres i tråd med dette. Sikrede på sin side mente at han informerte om forsikringstilfellet allerede i den første telefonsamtalen med foretaket, og at foretaket således var bundet av tilbudet. Nemnda kom til at foretaket var bundet av det opprinnelige tilbudet, og at foretaket måtte påberope seg brudd på opplysningsplikten dersom det ønsket å reagere på manglende informasjon.

Saksfremstilling

Spørsmålet er om foretaket er bundet av det første tilbudet på hundeforsikring.

Sikrede kontaktet 20.10.23 foretaket per telefon vedrørende flytting av sine forsikringer. Han mottok samme dag skriftlig tilbud på hundeforsikring:

Din forsikring	Mnd	År
(...)		
Hundeforsikring	734 kr	8 808 kr
Født: 10.2018		
Rase: Pomeranian		
Forsikringssum død: 25 000 kr		
Forsikringssum veterinær: 50 000 kr		
Sykdom/skade siste 3 år: 0		
Egenandel: se gjeldene vilkår		
Dekning: Dødsfall- og veterinær		

Tilbudet inneholdt følgende forutsetninger:

Forutsetninger for kjøp

Vær oppmerksom på at prisen kan endre seg hvis du venter med å bestille.

Vi forutsetter at du ikke har betalingsanmerkninger, ingen uoppgjorte betalinger hos oss eller andre forsikringsselskap, og at du passerer en kredittsjekk når du fullfører kjøpet.

Sikrede bekreftet 28 minutter senere at han ønsket å kjøpe husdyrforsikring for hunden sin.

Foretaket sendte sikrede deretter et nytt tilbud samme dag som lød som følgende:

Din forsikring	Mnd	År
(...)		
Hundeforsikring	1011 kr	12 132 kr
Født: 10.2018		
Rase: Pomeranian		
Forsikringssum død: 25 000 kr		
Forsikringssum veterinær: 50 000 kr		
Sykdom/skade siste 3 år: 1		
Egenandel: se gjeldene vilkår		
Dekning: Dødsfall- og veterinær		

Sikrede svarte i e-post at foretaket hadde innhentet informasjon om hunden før det ga det opprinnelige tilbudet, og at han mente det var et bindende tilbud.

Foretaket svarte at det var lagt inn feil informasjon i tilbudet, og at sikrede derfor hadde akseptert et tilbud hvor informasjonen i tilbudet ikke stemte. Etter at det ble avdekket at informasjonen ikke stemte, ble informasjonen rettet opp og premien endret.

Sikrede svarte at han før tilbudet ble gitt, informerte foretaket om at hunden hadde vært inne hos veterinær for å tømme en analkjertel.

Foretaket hadde deretter en samtale med sikrede og sendte følgende referat:

Jeg snakket først med deg for å få en kort innføring i hva uenigheten med ... var. Du beskriver at ... hadde fått opplyst at hunden hadde vært hos veterinær, og fortalte at det bare var en mindre sak, hvorpå ... spurte om alt var bra med hunden nå, noe du bekreftet.

Jeg sier at jeg skal høre på samtalen, og ringe deg opp igjen. Du ber om at du også får tilsendt samtale, slik at du også kan høre på den.

Da jeg ringer deg opp igjen, forklarer jeg at det ikke er helt sånn du har forklart som er sånn samtalen var. Da ... spør om hunden har vært hos veterinær de 3 siste år, så forteller du at dere har vært innom dyrlegen nå og at det bare var en liten utvortes sak, men at hunden er helt frisk nå. ... spør når dette var, og du forteller det var 6. oktober i år, men hunden har vært til kontroll og alt er i orden. ... svarer at han må hensynta dette, og at prisen mest sannsynlig vil gå noe opp, men at han skal gjøre så godt han kan for at dette ikke skal bli så mye dyrere for deg. Deretter forklarer du hva det å tømme analkjertel er for noe, at det kan sammenlignes med en "betent kvise".

... svarer at han må ta det med, og snakke med produkt om prisen, men at han, igjen, skal gjøre så godt han kan for at du skal få så billig forsikring som mulig. For øvrig så hører jeg i samtalen, som kommer ettersendt til deg fra vår Compliance offiser, at prisen på behandlingen var kr. 10 000,.

Sikrede klaget 19.11.23 og mente foretaket var bundet av det første tilbudet. Kundebehandleren ledet samtalen med spørsmål om det som var relevant for å gi tilbud til en riktig pris, og sikrede var ærlig om at hunden nylig hadde vært hos veterinær for å tømme analkjertel. Etter denne samtalen fikk han det første tilbudet på hundeforsikring.

Foretaket svarte at det under samtalen 20.10.23 fremkom at sikrede hadde bedt om å få den samlede prisen muntlig, men at han også ville ha det sendt på e-post slik at han kunne sammenlikne med andre foretak. Deretter ble partene enige om å snakkes over helgen. Videre forklarte foretaket at kundebehandleren ringte sikrede opp igjen da sikrede sa han ønsket å kjøpe hundeforsikringen. I henhold til foretakets forklaring hadde ikke kundebehandleren fått all nødvendig informasjon fra sikrede, og forhørte seg om hvilket foretak hunden var forsikret hos, og

om hunden hadde vært frisk og ikke hatt noen sykdom eller skade de siste tre årene. Foretaket mente det var først da at det ble informert om at hunden hadde gjennomført en "operasjon" med tømming av analkjertel 6.10.23. Kundebehandleren skal da ha informert om at det mest sannsynlig ville endre prisen noe.

Sikrede krever forsikring iht. det første tilbudet, og anfører at han aksepterte dette samme dag, jf. fal. § 3-1. De forutsetningene som var inntatt i tilbudet, var ikke aktuelle. Det ble ikke tatt forbehold knyttet til sykdom. Sikrede mener at han informerte om forsikringssaken datert 6.10.23, før foretaket sendte ham det første tilbudet. Foretaket har ifølge fal. § 4-1 en undersøkelsesplikt før tilbud blir sendt. Sikrede har oppfylt sin opplysningsplikt. Skal foretaket bli fri fra et akseptert tilbud må det påberope seg brudd på reglene om opplysningsplikt etter fal. §§ 4-1, 4-3 eller 4-4.

Forsikringsforetaket avviser at det er ansvarlig i henhold til det første tilbudet og anfører det ikke kan vurdere risikoen uten fullstendig informasjon fra sikrede. Dette er grunnen til at foretaket ber om all informasjon om skader i tidligere foretak. Når alt av informasjon er gitt av sikrede, kan foretaket sette korrekt pris og dekning.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er bundet av det første tilbudet på hundeforsikring.

Foretaket anfører at det ikke er bundet av det første tilbudet fordi det ikke hadde tilstrekkelig informasjon. Tilbudet inneholder imidlertid ingen forbehold knyttet til informasjon, men kun for betalingsanmerkninger o.l. som ikke er aktuelt her. Tilbudet sier videre:

Vær oppmerksom på at prisen kan endre seg hvis du venter med å bestille.

Dette er imidlertid ikke formulert som et forbehold om informasjon, men sier at prisendringer kan forventes om avtaleprosessen tar tid. Nemnda mener derfor at foretaket ble bundet av avtalen gjennom sikredes aksept ca. 30 min. etter at tilbudet ble gitt.

Det er derfor riktig som sikrede anfører at foretaket om det ønsker å reagere i denne saken må påberope seg brudd på opplysningsplikten. Foretaket oversendte etter telefonsamtalen med sikrede tilbud på ulike forsikringsdekninger, herunder hundeforsikring. I tilbudet for hundeforsikring angis:

Sykdom/skade siste 3 år: 0

Det er uklart for nemnda hvor denne opplysningen kommer fra. Sikrede anfører at han i den opprinnelige telefonsamtalen informerte om veterinærbesøket 6.10.23 med tømming av analkjertel, mens foretaket anfører at denne informasjonen ikke ble gitt i denne samtalen, men i en senere samtale etter at det første tilbudet ble gitt. Ut fra informasjonen i tilbudet mener nemnda det er mest sannsynlig at informasjonen ikke ble gitt i den første samtalen. På den annen side er det uklart hva foretaket spurte om i denne samtalen. Det avgjørende må imidlertid være at det er klart at opplysningen om null skader/sykdom siste tre år var feil, og det måtte sikrede også ha vært klar over. Nemnda mener derfor sikrede hadde plikt til å melde fra om denne feilen før han aksepterte tilbudet, jf. FinKN 2020-586.

Det foreligger i så fall brudd på opplysningsplikten under avtaleinngåelsen, jf. fal. § 4-1. Det følger av fal. § 4-3 at foretaket kan si opp avtalen med 14 dagers varsel, dersom det blir kjent med at de opplysningene det har fått om risikoen er uriktige eller ufullstendige på noe vesentlig punkt. Ut fra den premieøkningen de riktige opplysningene medførte, mener nemnda det er klart at opplysningene var vesentlige. Foretaket kan i så fall si opp forsikringen og gi nytt tilbud basert på riktige opplysninger.

Nemnda tar ikke stilling til om foretaket har oppfylt reklamasjonsreglene i fal. § 4-14.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

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