

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-539

20.6.2024

Storebrand Forsikring AS

Motorvogn

Endring av premie som følge av at bonus ikke kan avgis.

Sikrede oppga ved tegning av bilforsikring i mars 2022, at hans bonus var 75 % (>3 år). I bonussvaret foretaket mottok fra tidligere foretak sto det at "Bonus kan ikke avgis". Foretaket informerte deretter sikrede om at bonusen ville bli satt til 0 %, og at årspremien ble økt fra kr 11 820 til kr 28 128. Den 27.11.23 pålaget sikrede økningen og krevde tilbakebetalt premie. Sikrede anførte at han ikke hadde sett tilbakemeldingen fra foretaket, og hevdet at det uansett ikke kunne sette bonus til 0 %, da startbonus var 60 %. Sikrede viste videre til at han aldri ville inngått avtale om en slik premieøkning, og at han hadde oppgitt riktig bonus. Sikrede anførte videre at han ville ha ordnet opp om foretaket hadde tatt kontakt, idet tidligere foretak hadde opplyst at manglende bonusoverføring, skyldtes et utestående beløp på ca. kr 200 knyttet til en annen forsikring. Foretaket endret bonusen tilbake til hovedforfall 1.4.23, men avviste ytterligere krav fordi det i forsikringstilbudet sikrede aksepterte, var tatt forbehold om at prisen var basert på opplysningene han hadde gitt om bonus fra avgivende foretak, og at det ikke var uoppgjorte betalinger hos andre foretaket. Nemnda kom til at foretaket kunne endre sikredes premie som følge av innhentede bonusopplysninger.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 29 960 + renter (sikredes krav)

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om foretaket kan endre sikredes premie på bilforsikringen i forsikringsperioden, fordi bonus oppgitt ved avtaleinngåelsen ikke ble overført av tidligere foretak.

Sikrede tegnet 2.3.22 tre forsikringer, herunder en bilforsikring, i foretaket etter dialog med en forsikringsagent. I tilbudet på bilforsikringen fremgikk bl.a. "Bonus: 75 % (>3 år)", og at årsprisen var kr 8 845 med tillegg av kr 2 975 i trafikkforsikringsavgift (TFA), dvs. totalt kr 11 820. Under punktet "Spesielle Merknader" fremgikk følgende:

Anbefalingene på personforsikring er basert på de opplysningene du/dere har oppgitt, og tar utgangspunkt i nåværende inntekt, livssituasjon, kollektive ordninger gjennom arbeidsgiver, og gjeld. Dersom det er gitt mangelfulle eller ingen opplysninger om ovenstående vil ikke disse bli tatt høyde for i vår beregning av anbefalte forsikringsdekninger.

Det fremgikk videre at "Tilbudet er basert på kundens egne opplysninger" og under forutsetninger av bl.a. "Ingen uoppgjorte betalinger hos oss eller andre Forsikringsselskap" og "Opplysninger om bonus fra avgivende selskap er korrekt, prisen kan endre seg dersom disse ikke stemmer".

Sikrede aksepterte tilbudet ved å skrive "OK" på en SMS.

Bilforsikringen startet 3.4.22 etter at den ble flyttet fra Fremtind. I bonussvaret foretaket innhentet og mottok fra Fremtind 5.5.22 sto det at "Bonus kan ikke avgis".

Foretaket informerte sikrede samme dag, 5.5.22, om følgende:

Vi har endret bonus på kjøretøy med registreringsnummer Endringen er gjort på bakgrunn av bonusopplysninger vi har mottatt fra ditt tidligere forsikringsselskap. I dette tilfellet kunne ikke selskapet overføre bonusen som var oppgitt. Din bonus er dermed korrigert til 0% Ny årspris er på kr 28 128 (inkl.TFA).

For spørsmål vedrørende bonus ber vi deg ta kontakt med ditt tidligere forsikringsselskap.

Sikrede sendte foretaket en henvendelse 27.11.23 og hevdet det hadde fakturert for mye for bilforsikringen basert på avtalen som var inngått. Sikrede påpekte at han aldri hadde blitt informert om endring i bonus, samt at Fremtind iht. sin logg ikke hadde mottatt noen bonusforespørsel.

Foretaket svarte 21.12.23 at det la til grunn at sikrede hadde kommet frem til en løsning sammen med foretakets rådgiver og ga bl.a. følgende oppsummering:

Forsikringene dine ble tegnet inn i april 2022, med overgang fra Fremtind Forsikring. Bonussvaret vi mottok var avgitt til 0%, og beskjed ble sendt ut til deg på epost. November i år tar du kontakt for å ordne opp i bonussvaret som kom fra Fremtind. Det viste seg på det tidspunktet Fremtind mottok bonusforespørsel fra oss at det var et utestående beløp på en av dine forsikringspoliser, og derfor oppga de 0% i bonus. Vi har nå forsøkt å ordne det slik at du får korrekt bonus. Vi har kontaktet Fremtind igjen, og fått oversendt korrekt bonus. Vanlig praksis er å datere bonusen fra den dagen du henvendte deg til oss, men for å være behjelpelig har vi valgt å tilbakedatere bonusen til ditt forrige hovedforfall i Storebrand, 01. april 2023. Du vil dermed få kreditert det beløpet du har betalt for mye i perioden fra hovedforfall og frem til nå. [...]

Sikrede var ikke fornøyd og ba 27.12.23 foretaket tilbakedatere bonusen til kundeforholdets start.

Sikrede anfører at foretaket ikke var berettiget til å endre bonusen og krever refusjon for premie som er høyere enn tilbudet, dvs. kr 29 960 + renter. Foretaket kontaktet sikrede på telefon i mars 2022 og tilbød tilsvarende betingelser til bedre pris enn han hadde i Fremtind. Foretaket skulle ta seg av overføringen og sendte bekreftelse på hans nye avtale. Sikrede presiserer at han ga korrekte opplysninger om 75 % bonus, men foretaket fikk ikke overført den fra Fremtind. Da foretaket i e-post 5.5.22 informerte om at bonusoverføringen ikke gikk i orden, så sendte det ikke noen ny avtale til godkjenning, og sikrede oppdaget ikke e-posten blant andre "reklamemail" foretaket sendte ham.

Sikrede anfører videre at foretaket uberettiget satte bonusen til 0 %, mens startbonus iht. foretakets hjemmeside er på 60 %. Sikrede har ikke hatt skader siden han fikk sertifikat i 1997 og hadde full bonus på 75 %, tredje år. Foretaket økte premien fra kr 11 820 til kr 28 128 uten at han godkjente dette. Hadde foretaket tatt kontakt, så ville han ordnet opp med bonusen. Fremtind har ifølge sikrede opplyst at årsaken var et utestående beløp på ca. kr 200 knyttet til reise- og innboforsikring, noe han gjorde opp rett etterpå. Han kunne betalt dette umiddelbart, fremfor å få en forhøyet premie på nesten 2,5 ganger avtalt beløp, men oppdaget ikke dette pga. avtalegiro som han regnet med at var i orden. Foretakets løsning med å kompensere tilbake til siste hovedforfall 1.4.23 er urimelig. Foretaket har heller ikke fulgt han opp, idet han har stått med 0 % bonus etter å ha kjørt skadefritt siden avtaleinngåelse. Sikrede bestrider at han var forpliktet til å undersøke om tidligere foretak ville frigi bonusen hans, og at forbeholdet foretaket viser til sto i forsikringstilbudet han svarte OK på 2.3.22. Teksten i påfølgende side i gul ramme under "Spesielle Merknader" gjelder personforsikringer og angir at det er snakk om "Anbefalinger" og ikke formulert som noe "tydelig" forbehold om at foretaket kan endre prisen uten bekreftelse fra forsikringstaker.

Sikrede anfører at dokumentasjonen for bonusforespørselen og bonussvaret er mangelfull, idet det ikke står dato eller hvem kunde det gjelder. Sikrede mottok ingen ny avtale 5.5.22, og han har aldri bekreftet at e-post er foretrukket, jf. fal. § 1-6. Han ble kontaktet via telefon og hadde en naturlig forventning om at videre kontakt skulle skje pr. telefon, særlig om tilbudet ble dårligere.

Forsikringsforetaket avviser kravet om refusjon av premie og anfører at det hadde rett til å endre premien i forsikringsperioden pga. forbehold tatt i tilbudet. Sikrede bekreftet at 75 % bonus skulle flyttes til foretaket, men dette var feil. Foretaket viser også til at det ved avtaleinngåelsen tok forbehold om at prisen kunne endres om informasjonen ikke stemte, jf. FinKN 2015-335 og avtalerettslige prinsipper. Forbeholdene fremgikk tydelig av forsikringstilbudet sikrede aksepterte, jf. FinKN 2022-294. Foretaket endret bonusen fra 1.4.23, og sikrede kunne etter inntegning kontaktet foretaket for å få justert bonusen etter at Fremtind avga bonusen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets endring av premie for bilforsikring er korrekt.

Nemnda legger til grunn at sikrede ved tegning av bilforsikringen oppga at han tidligere hadde hatt bonus på "75% (>3år)". Tidligere foretak oppga imidlertid i bonussvar 5.5.22 til foretaket at det ikke kunne avgi noen bonus, og spørsmålet blir derfor om foretaket som følge av dette kunne endre årsprisen på sikredes bilforsikring fra kr 11 820 inkl. TFA. til kr 28 128 inkl. TFA.

Tilbudet sikrede mottok på bilforsikring opplyste bl.a. "Bonus: 75 % (>3 år)", og at årspris var kr 8 845 med tillegg av kr 2 975 i trafikkforsikringsavgift (TFA), dvs. totalt kr 11 820. Under "Spesielle Merknader" angis:

Anbefalingene på personforsikring er basert på de opplysningene du/dere har oppgitt, og tar utgangspunkt i nåværende inntekt, livssituasjon, kollektive ordninger gjennom arbeidsgiver, og gjeld. Dersom det er gitt mangelfulle eller ingen opplysninger om ovenstående vil ikke disse bli tatt høyde for i vår beregning av anbefalte forsikringsdekninger.

Neste side angir i annen kolonne: "Tilbudet er basert på kundens egne opplysninger" og under forutsetninger av bl.a. "Ingen uoppgjorte betalinger hos oss eller andre Forsikringsselskap" og "Opplysninger om bonus fra avgivende selskap er korrekt, prisen kan endre seg dersom disse ikke stemmer".

Sikrede oppga som nevnt bonus på 75 %. Dette var i og for seg korrekt, men bonusen kunne ikke flyttes pga. ubetalt premierestans i avgivende foretak. Dette betyr at forutsetningen om "Ingen uoppgjorte betalinger hos oss eller andre Forsikringsselskap" svikter, og dermed også at opplysningene om bonus ble feil. Ut fra dette var foretaket berettiget til å endre premien.

Sikrede anfører at foretaket skulle ha kontaktet ham direkte, slik at han umiddelbart kunne ha sørget for å betale det uoppgjorte beløpet på ca. kr 200 til Fremtind. Det må være sikredes ansvar å sørge for at han ikke har uoppgjorte betalinger. Foretaket informerte dessuten sikrede samme dag som det mottok bonussvaret 5.5.22 pr. e-post om prisendringen og anmodet sikrede om å kontakte Fremtind om han hadde spørsmål om bonus. Det forhold at sikrede ikke oppdaget denne e-posten pga. andre reklame-poster fra foretaket i samme periode, må være sikredes risiko.

Sikrede viser til at han aldri har bekreftet e-post som kommunikasjonskanal, jf. fal. § 1-6. Løsningen etter fal. § 1-6 første ledd første punktum er at sikrede må reservere seg mot elektronisk kommunikasjon, ikke at dette skal godkjennes.

Sikrede klager også på premieøkningen, og at bonus ble satt til 0 %. Finansklagenemnda har ikke grunnlag for å vurdere foretakets premieberegning eller premiestruktur, jf. FinKN 2021-510 og 2020-86.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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