

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1004

20.10.2025

Storebrand Forsikring AS

Reise/reisegods

Kun tegnet standarddekning – brudd på foretakets informasjonsplikt? – jf. fal. § 1B-1.

Sikrede ble kontaktet av en forsikringsagent i foretaket i november 2024 med tilbud på ulike forsikringer, herunder reiseforsikring. Sikrede aksepterte tilbudet og signerte avtalen med BankID den 8.11.24. Av forsikringstilbudet fremgikk det at for reise, innbo- og husforsikring var det valgt standarddekning, mens bilforsikringen inneholdt superdekning. I etterkant oppstod det en skade på sikredes mobiltelefon, som ble meldt til foretaket. Foretaket avslo dekning med henvisning til at skaden falt utenfor standarddekningen. Sikrede var uenig og anførte at han ikke var blitt informert om at det var mulig å tegne superdekning under reiseforsikringen. Foretaket avviste at det forelå informasjonssvikt, og fremholdt at sikrede fikk en gjennomgang av de alternative dekningsnivåene for reiseforsikringen ved avtaleinngåelsen. Nemndas flertall kom til at foretaket hadde overholdt sin informasjonsplikt da de fant det mest sannsynlig at sikrede hadde fått informasjon om tilleggsdekningene da sikrede hadde valgt utvidet dekning for bilforsikringen.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning under reiseforsikring og spørsmålet om foretaket har overholdt sin informasjonsplikt etter forsikringsavtaleloven (fal.) § 1B-1 første ledd.

Sikrede mottok i november 2024 tilbud på forsikringer fra en forsikringsagent i foretaket. Forsikringstilbudet inneholdt ulike typer forsikringer, herunder reiseforsikring. Av forsikringstilbudet fremgikk det at dekningen som ble valgt var «Standard» for reise, innbo og husforsikringen, mens bilforsikringen inneholdt dekningen «Super».

Tilbudet ble akseptert og signert av sikrede med BankID den 8.11.24.

Sikredes mobiltelefon ble deretter skadet, og sikrede krevde dekning under reiseforsikringen.

Foretaket avslo kravet med henvisning til at skaden falt utenfor vilkårene i standarddekningen.

Sikrede tok kontakt med foretaket og anførte at han ikke hadde blitt informert om at det var mulig å tegne superdekning under reiseforsikringen.

Foretaket avviste at det forelå informasjonssvikt og fremholdt at sikrede fikk en gjennomgang av de alternative dekningsnivåene ved avtaleinngåelsen.

Sikrede krever dekning for skade på mobil og anfører at foretaket ga mangelfull informasjon ved avtaleinngåelsen. Forsikringsagenten solgte en standardforsikring uten å opplyse om at det kunne tilby en superdekning som omfattet flere skadetilfeller. Agenten var så opptatt med å gi et konkurransedyktig tilbud, at han må ha glemt å informere om superdekningen som er dyrere.

Det forhold at sikrede valgte superdekning på bil er ikke alene nok til å bevise at det ble gitt tilsvarende informasjon om reiseforsikringen. Agenten ga kun informasjon om de ulike dekningsnivåene for bilforsikringen – ikke reiseforsikringen. Dette er grunnen til at sikrede først

fikk vite at det var mulig å tegne superdekning etter at skaden hadde skjedd.

Det var heller ikke mulig å lese ut fra den dokumentasjon som ble utstedt at det fantes en superdekning for reiseforsikringen.

Foretaket avviser ansvar og bestrider mangelfull informasjon. Etter forsikringsavtaleloven (fal.) § 2-2 skal foretaket gi kunden de nødvendige opplysningene for å kunne vurdere forsikringen. Dette inkluderer informasjon om dekningsnivå, unntak, begrensninger og egenandeler. Slik informasjon ble presentert for sikrede på en god måte før han aksepterte forsikringstilbudet.

Behovsavklaring basert på kundens forsikringsbehov er standard prosedyre i foretaket. I tilbudet sikrede aksepterte går det klart frem at reiseforsikringen inneholdt en standarddekning, og sikrede bekreftet tilbudet med BankID. I samme tilbud er det også lagt til en bilforsikring med superdekning. Dette indikerer at sikrede fikk en gjennomgang av de ulike dekningsnivåene for de ulike forsikringsproduktene han mottok tilbud på.

Det er ellers forventet at forsikringstaker leser gjennom informasjonen som gis og stiller spørsmål hvis noe er uklart. Hvis man først aksepterer tilbudet, gjelder det som er avtalt. Dersom det bevisst er valgt en billigere forsikring med lavere dekning, har man som hovedregel ingen rett til å kreve bedre vilkår i ettertid – med mindre det foreligger særlige forhold.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skaden som følge av mangelfull rådgivning ved avtaleinngåelsen.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Merete Anita Utgård, bemerker:

Flertallet mener foretaket må gis medhold.

Flertallet forstår saken slik at skaden på mobilen ikke er omfattet av forsikringen. Spørsmålet er derfor om foretaket har oppfylt sin informasjonsplikt etter fal. § 1B-1 første til tredje ledd:

Før avtale inngås skal forsikringsdistributøren identifisere kundens krav og behov på grunnlag av opplysninger innhentet fra kunden, herunder opplysninger om kundens økonomiske situasjon i den utstrekning det er relevant. Tilbud og anbefalinger skal være i samsvar med kundens krav og behov.

Ved tilbud om skadeforsikring som er omfattet av lovens tredje del, skal distributøren 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. Ved tilbud om personforsikring som er omfattet av lovens fjerde del, skal distributøren så vidt det er mulig sørge for at kunden får råd om dekningen av foreliggende forsikringsbehov, herunder gi opplysninger om viktige sider ved de forskjellige typer forsikring som kan dekke behovet. Når distributøren gir kunden en personlig anbefaling, skal distributøren gi kunden et skriftlig dokument som forklarer på hvilken måte det anbefalte produktet best oppfyller kundens ønsker og behov.

Omfanget av opplysninger og bistand etter første og annet ledd skal tilpasses forsikringsproduktenes kompleksitet og typen kunde. I alle tilfeller skal kunden i et skriftlig dokument få de opplysningene som er nødvendige for å kunne forstå, overveie og sammenlikne tilgjengelige tilbud. Vilkårene i tilbudet må ikke innebære en usaklig forskjellsbehandling av kunden sammenliknet med vilkår distributøren tilbyr tilsvarende kunder. Distributøren skal dessuten på rimelig vis forsikre seg om at kunden forstår de viktigste opplysningene og eventuell advarsel om risiko forbundet med avtalen

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. Ifølge fal. § 21-1 er det foretaket som har bevisbyrden for at det har oppfylt sine plikter etter loven.

Sikrede anfører at rådgiveren ikke informerte ham om at han kunne tegne Superdekning som har et bredere dekningsfelt under reiseforsikringen. Det er verken fremlagt lydopptak eller referat fra

samtalen, og heller ikke annen dokumentasjon som viser at sikrede ønsket Superdekning, eller at foretaket gjorde noe feil i denne forbindelse. Sikrede valgte imidlertid superdekning for bil, og dette tilsier at rådgiveren informerte om forskjellen mellom super og standard generelt. Det må også ha formodningen for seg at en rådgiver ønsker å selge mest mulig og derfor også opplyser om det dyreste produktet. Flertallet mener derfor det er mest sannsynlig at sikrede fikk informasjon om dette.

Flertallet viser også til at det er fremlagt et «Akseptert tilbud» for sikrede på reiseforsikringen. Flertallet forstår situasjonen slik at det var dette tilbudet sikrede opprinnelig fikk tilsendt, og som han deretter aksepterte. Under presentasjonen av forsikring for «Reise» står det «Standard» og deretter en lenke til «Produktinformasjon (IPID)». IPID viser at reiseforsikring kommer i to former, Standard og Super, og angir i kortform hvilke skader de forskjellige variantene omfatter. Det lå derfor informasjon om begge dekningene i det tilbudet sikrede fikk oversendt. At han ikke setter seg tilstrekkelig inn i tilbudet må være hans egen risiko.

Nemndas mindretall, Eirinn Landgren, bemerker:

Forsikringsavtaleloven § 1B-1 krever at kundens behov kartlegges, at relevante opplysninger om tilbudet gis før avtale inngås, og at tilbudet er i tråd med kundens krav og behov. I tredje ledd nyanseres plikten noe, da omfanget av bistand og opplysninger skal tilpasses forsikringsproduktenes kompleksitet og typen kunde. Selv om karlegging og opplysninger må tilpasses den enkelte situasjon, finnes en minstestandard. Mindretallet viser her til prop.234 L (2020–2021) s. 142:

Det er imidlertid grunn til å påpeke at distributøren ikke kan overlate til kunden å vurdere om produktet eller tjenesten er i samsvar med kundens krav og behov. Kravene i første ledd må være oppfylt selv om kunden har fått alle de opplysningene som er nødvendige

Det er foretaket som har bevisbyrden for at det har oppfylt sine plikter. Spørsmålet er da om foretaket har sannsynliggjort at det er foretatt en behovskartlegging, og om tilbudet var i tråd med denne kartleggingen.

Saken gjelder en reiseforsikring, hvor behovet for omfattende kartlegging er begrenset. Samtidig er det som nevnt ikke tilstrekkelig å gi kunden opplysninger om forsikringsproduktet uten å vurdere om produktet er i samsvar med kundens krav og behov. Noen undersøkelser må foretas.

Det følger av vedlegg til «Akseptert tilbud» at det finnes Superdekning. Mindretallet er noe i tvil om dette dokumentet ble sendt før avtaleinngåelsen, altså om bindingen oppsto ved telefonsamtalen, eller ved etterfølgende skriftlig aksept. Dette har imidlertid ikke utslagsgivende betydning for min vurdering, da foretaket uansett ikke oppfyller sine plikter ved å kun sende ut standardiserte, generelle opplysninger om forsikringsprodukter. Det avgjørende må være at foretaket kan dokumentere at en vurdering av sikredes krav og behov er gjennomført, selv i saker der kartleggingen er forenklet. I denne saken foreligger ingen slik dokumentasjon, og foretaket har dermed brutt sin plikt etter fal. § 1B-1.

Erstatning ved pliktbrudd skal tilsvare skadelidtes økonomiske tap, med reduksjon eller bortfall ved skyld hos skadelidte etter fal. § 21-2 første ledd. Her har skadelidte ikke satt seg inn i det standardiserte dokumentet (IPID) som ble sendt like før (ev. etter) avtaleinngåelsen, noe som i stor grad har medvirket til at han ikke kjøpte reiseforsikring med Superdekning. Mindretallet reduserer skjønnsmessig erstatningen med 50 %. I servicesammendraget fra E datert 5.6.25 fremgår det at en brukt erstatningsenhet vil koste kr 10 599 inkl. mva. Mindretallet legger derfor til grunn at sikrede har krav på erstatning på kr 5 299.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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