

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1130

17.11.2025

Storebrand Forsikring AS

Motorvogn

Manglende maskinskadedekning – brudd på informasjons- og rådgivningsplikt – fal. § 1B-1.

Foretaket tilbød sikrede motorvognforsikring pr. telefon i november 2023, og sikrede aksepterte tilbudet etter å ha fått tilsendt forsikringsbeviset. Dekningen som ble avtalt var «Kasko med leiebil» og egenandel kr 8 000, og inkluderte ikke maskinskadedekning. Da sikrede i juni 2025 fikk en maskinskade, avslo foretaket å dekke skaden ettersom sikrede ikke hadde dekning for maskinskade i sin avtale. Sikrede mente at foretaket under tegningssamtalen hadde lovet henne samme dekning og egenandel som i hennes tidligere forsikringsavtale, altså maskinskadedekning og lavere egenandel, og at foretaket måtte dekke skaden. Foretaket anførte at sikrede ble informert om muligheten til å tegne maskinskadedekning, og viste til at sikrede hadde plikt til å reklamere på dekningen dersom hun mente at dekningen ikke var som avtalt. Nemndas flertall kom til at det fremsto som mest sannsynlig at foretaket hadde tilbudt sikrede maskinskadedekning, slik at foretaket hadde overholdt sin informasjonsplikt. Flertallet bemerket videre at foretakets informasjonsplikt etter fal. § 1B-1, uansett måtte ses i sammenheng med sikredes plikt til å undersøke forsikringsbeviset.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for maskinskade på bil, herunder spørsmål om dekning og egenandel i forsikringsavtalen er i samsvar med det som ble lovet.

Sikredes forsikringsbevis angir at sikrede har dekningen «Kasko med leiebil», og at forsikringen blant annet dekker «Skade på eget kjøretøy» med egenandel på kr 8 000.

Sikrede fikk 10.11.23 tilbud per telefon om forsikringer fra foretaket. Tilbudet gjaldt bilforsikring med kaskodekning, inkludert leiebil. Det foreligger ikke opptak eller logg fra telefonsamtalen med sikrede, men foretaket har lagt frem tilbudet sikrede fikk tilsendt. Tilbudet inneholdt blant annet følgende informasjon:

(...)

Egenandel: 8 000 kr

Forsikring: Kasko med leiebil

Årlig kjørelengde: 16 000 km

(...)

Sikrede har forklart at hun aksepterte tilbudet fordi prisen var lavere enn på forsikringen hun hadde på daværende tidspunkt. Forsikringen trådte i kraft 11.12.23.

Den 2.6.25 oppstod det feil på girkassen. Sikrede forklarte følgende i skademelding til foretaket:

Fått opp feil på girkasse, begrenset kjøreytelse, feil på hybridssystem.

Sikrede forklarte videre i skademeldingen at hun ikke fikk feilmeldingen igjen samme dag, men at den kom igjen dagen etter, og at bilen 4.6.25 måtte hentes med veihjelp til et verksted.

Slik saken er opplyst skal sikrede og foretaket ha hatt korrespondanse per telefon, i tillegg til at foretaket har sendt sikrede noen meldinger i saken. Det fremgår ikke når korrespondansen har funnet sted.

I den ene meldingen ba foretaket sikrede om å laste opp politen fra sitt forrige forsikringsforetak, slik at det kunne undersøke om sikrede hadde fått feil dekning av foretaket ved tegning. Foretaket har forklart at sikrede ikke svarte på denne meldingen.

I den andre meldingen orienterte foretaket om at skaden som hadde oppstått ikke var dekningsmessig, da sikrede ikke hadde dekning for motorskade. Foretaket kunne derfor heller ikke dekke utgifter til leiebil, men bekreftet dekning for kostnader til veihjelp, men med fradrag av egenandel på kr 750.

Sikrede har også sitert en melding fra foretaket i klagen sin:

Ved inntegning i 2023 så har du en egen plikt å overse tilbudet, og at det er i tråd med det du ønsker. Vi kan forstå at det er mye informasjon som gis på tidspunktet ved inntegning og at det er lett å overse noe. Samtidig vil vi understreke at inntegningen skjedde for over ett år siden, og du har dermed fått fornyelsespapirer i to omganger, en i april 2024, og en i april 2025. Her har du hatt anledning til å fange opp eventuelle feil som ble gjort ved inntegning, og gitt oss beskjed.

Vi ser også at du har hatt en tidligere skade i Mai 2024 der det også ville være naturlig å se over forsikringen sin. Med bakgrunn i dette kan vi ikke se at det er grunnlag for å imøtekomme ditt krav.

Sikrede klaget saken inn for Finansklagenemnda 24.6.25, og foretaket forklarte i den forbindelse at tegningssituasjonen ikke kunne belyses ytterligere, da rådgiveren som solgte forsikringen hadde sluttet. Foretaket bemerket likevel at rådgiver alltid skal foreta en uavhengig rådgivning basert på kundens behov, forsikringsobjekter, økonomiske stilling og preferanser, og at dekninger i eksisterende foretak er en naturlig del av denne rådgivningen.

Sikrede krever erstatning og lavere egenandel og anfører at hun ble lovet full kasko med maskinskadedekning og egenandel på kr 4 000, som hun hadde i den gamle forsikringsavtalen sin. Sikrede viser til at bilen er under 12 år gammel, har gått under 200 000 km, og at hun var i god tro om at motoren var dekket. Sikrede mener at forsikringen må endres med tilbakevirkende kraft, slik at den gjenspeiler det som ble avtalt.

Foretaket avviser at det er bundet av noe annet enn det som står i avtalen. Foretaket anfører at sikrede har plikt til å reklamere dersom hun mener at avtalen ikke samsvarer med det som ble avtalt, jf. forsikringsavtaleloven § 3-1, og FinKN 2020-525. Foretaket viser til at det i flere omganger er sendt ut forsikringsbevis og vilkår ved fornyelse, som har gitt sikrede tid til å lese gjennom og sammenlikne med tidligere forsikring, uten at sikrede har påpekt uoverensstemmelser. Ordlyden i de to forsikringsbevisene avviker fra hverandre, og foretaket mener at sikrede hadde en oppfordring til å reagere. I tidligere forsikring er det presisert at maskinskade er dekket, noe som ikke er nevnt i forsikringsbevis fra foretaket, og egenandelen står også helt tydelig presisert.

Foretaket anfører at det avgjørende er at sikrede i tilbudsfasen ble tilbudt og informert om forsikringsdekningen «Super», noe som fremgår i merknadsfeltet i det skriftlige tilbudet hun mottok. Rådgiver har dokumentert dette eksplisitt i tilbudet ved påføringen «Tilbudt super». Kunden har deretter signert elektronisk på tilbudet og akseptert forsikringen med de dekninger og egenandeler som var beskrevet. Når kunden selv aktivt har signert tilbudet som klart angir «Super»-dekningen, mener foretaket at det ikke kan holdes ansvarlig for at sikrede i ettertid

hevder å ha hatt andre forventninger til dekning og egenandel.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på erstatning for maskinskade.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Trine Vøien, bemerker:

Flertallet mener foretaket må gis medhold.

Forsikringsbeviset angir at sikrede har dekningen «Kasko med leiebil», og at forsikringen blant annet dekker «Skade på eget kjøretøy» med egenandel på kr 8 000. Forsikringsbeviset gir ingen anvisning på dekning for maskinskade. Sikrede mener at hun ved tegning ble lovet samme dekning som i sin tidligere forsikringsavtale, altså dekning for maskinskade med egenandel på minimum kr 4 000.

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for at sikrede har fått feil dekning.

Etter fal. § 1B-1 første ledd plikter foretaket før avtale inngås å «identifisere» kundens «krav og behov» på grunnlag av de opplysningene som er gitt av kunden. Bestemmelsens annet ledd første punktum og tredje ledd første punktum angir videre at foretaket i nødvendig utstrekning skal «legge forholdene til rette for at kunden kan vurdere forsikringstilbudet, herunder gi informasjon og veiledning om alternative dekningsformer og aktuelle tilleggsdekninger», samt at omfanget av bistanden 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, jf. FinKN 2025-213. Det følger videre av fal. § 21-1 at foretaket har bevisbyrden for at det har oppfylt sine plikter etter loven.

Sikrede har forklart at hun ble oppringt av en rådgiver fra foretaket og ble tilbudt en tilsvarende forsikring som den hun hadde hos et annet forsikringsforetak, men til en lavere pris. Sikrede anfører at hun ble lovet samme dekning og egenandel som tidligere, og hun har dokumentert at hun i sin tidligere avtale hadde maskinskadedekning, og at egenandelen ved maskinskader var på minimum kr 4 000. Egenandelen ved kaskoskader var kr 6 000, og er i nåværende avtale kr 8 000.

Utover sikredes forklaring foreligger det lite informasjon om tegningssituasjonen. Foretaket har opplyst at tilbudet ble gitt gjennom telefonisk kontakt mellom sikrede og rådgiver, og har lagt frem tilbudet som sikrede fikk tilsendt og aksepterte. Det foreligger ikke logg fra eller opptak av samtalen foretaket hadde med sikrede. Foretaket har imidlertid opplyst at «dekninger i eksisterende selskap er en naturlig del av» rådgivningen ved nytegninger. Foretaket har sendt forsikringsbeviset fra sikredes tidligere foretak til Finansklagenemnda i forbindelse med saksbehandlingen i nemnda, men det uklart om foretaket mottok forsikringsbeviset ved tegningssituasjonen eller senere, og foretaket har ikke svart på sekretariatets spørsmål om dette.

Foretaket viser imidlertid til at tilbudet eksplisitt angir «Tilbudt super», og at dette betyr at rådgiver tilbød super-dekning i samtalen. Flertallet forstår det slik at superdekning inneholder maskinskadedekning, og er enig i at når tilbudet sier «Tilbudt super», fremstår det som mest sannsynlig at dette produktet er tilbudt. Det har også formodningen for seg at en selger ønsker å selge mest mulig og derfor vil tilby de dyreste produktene. I så fall er det ikke grunnlag for å si at det foreligger brudd på fal. § 1B-1.

Uansett må foretakets informasjonsplikt etter fal. § 1B-1 ses i sammenheng med sikredes plikt til å undersøke forsikringsbeviset, jf. FinKN 2025-414. Det følger av fast nemndspraksis at sikrede har plikt til å lese forsikringsbeviset og reklamere om hun mener det som står der ikke stemmer med

dekningsbehovet, jf. blant annet FinKN 2020-525. Flertallet 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.

Sikredes forsikringsbevis angir at forsikringen dekker «Kasko med leiebil». Det fremgår her at forsikringen ikke omfatter «Super», som sikrede ut fra det fremlagte tilbudet ble tilbudt og ikke har valgt. Hun hadde derfor mulighet til å reagere på dette om hun mente dekningen var feil.

Forsikringsbeviset angir også at forsikringen er tegnet med egenandel kr 8 000, og dette fremgår også av det tilbudet hun fikk oversendt i november 2023. Sikrede har fått tilsendt fornyelser av avtalen to ganger før maskinskaden oppstod, og hun hadde også en skade i mai 2024. Ut fra dette mener flertallet at sikrede burde reagert på det hun mente var feil dekning før den aktuelle maskinskaden inntraff. At hun ikke leser forsikringsbeviset er i utgangspunktet hennes risiko, selv om unntak kan tenkes i mere spesielle tilfelle, jf. FinKN 2025-815. Flertallet kan ikke se at det foreligger tilsvarende forhold her.

Nemndas mindretall, Fanny Helle, bemerker:

Mindretallet har kommet til at foretaket ikke har oppfylt sin informasjonsplikt ved tegning etter fal. § 1B-1.

I denne saken var det foretaket som ringte til sikrede og tilbød henne forsikring. Etter mindretallets syn er det naturlig å anta at sikrede i en slik situasjon ikke hadde byttet forsikringsselskap uten at dette ville gi henne en like god dekning som den hun hadde fra før. Selv om sikrede er forpliktet til å lese de vilkår som gjaldt for den nye forsikringen, mener mindretallet at hun ikke hadde grunn til å tro at hun ikke lenger hadde dekning for maskinskade etter den nye avtalen.

Situasjonen rundt tegningen av forsikringen er etter mindretallets syn i liten grad belyst fra foretakets side. At det er påført «tilbudt super», i foretakets dokumentasjon, er etter mindretallets syn ikke tilstrekkelig til å dokumentere at sikrede har fått nødvendig informasjon om hva den nye avtalen innebar.

Sett hen til at det er foretaket som har bevisbyrden for at det har oppfylt sine plikter, mener mindretallet at det i denne saken ikke er sannsynliggjort at foretaket har oppfylt sin informasjonsplikt ved tegning etter fal. § 1b-1.

Mindretallet har derfor kommet til at sikrede må få medhold, og at hun har krav på erstatning for maskinskaden.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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