

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-213

25.2.2025

Storebrand Forsikring AS

Lystbåt/fiskebåt

Inngått avtale om båtforsikring? – fal. § 1B-1 første ledd.

Klager kjøpte en fritidsbåt som hun ønsket å forsikre i foretaket den 1.5.24. Siden båten manglet registrering i Småbåtregisteret, fikk klager imidlertid ikke fullført bestillingen på foretakets nettsider. Dagen etter tok én av foretakets forsikringsagenter kontakt med klager for bistand i forbindelse med registreringen. I den forbindelse fikk klager tilsendt et forsikringstilbud hvor det ble gitt informasjon om hvilke opplysninger foretaket trengte, og presiserte at klager måtte kontakte kunderådgiver dersom hun ønsket å akseptere tilbudet. Tilbudet ble ikke besvart. Den 14.6.24 ble båten utsatt for en synskade, som klager meldte til foretaket. Foretaket gjorde da klager oppmerksom på at det aldri ble inngått noen avtale om forsikring av båten. Klager var uenig og mente at hun hadde blitt villedet til å tro at foretaket kunne forsikre båten til tross for manglende registrering i Småbåtregistret. Foretaket bestred at det var gitt uriktige/mangelfulle opplysninger og fremholdt at det ikke forelå en gyldig forsikringsavtale. Nemnda kom til at foretaket ikke hadde brutt fal. § 1-B-1, og viste blant annet til at klager i det aktuelle forsikringstilbudet fikk klar beskjed om at hun måtte akseptere tilbudet og sende inn ytterligere opplysninger dersom hun ønsket forsikring.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for båtskade og spørsmålet om foretaket har overholdt sin informasjonsplikt etter forsikringsavtaleloven (fal.) § 1B-1 første ledd.

Klager undersøkte 1.5.24 pris på foretakets hjemmesider for å tegne forsikring for fritidsbåt, men fikk ikke fullført bestillingen fordi båten ikke var registrert i Småbåtregisteret.

Klager ble dagen etter kontaktet av foretakets forsikringsagent for diskusjon om mulig forsikring av båten. Klager mottok samme dag også en e-post med overskriften "Forsikringstilbud Storebrand":

Hei ...,

Takk for at vi får lov å komme med et tilbud på dine forsikringer. Se tilbudet lenger ned i denne eposten.

...

Om tilbudet er av interesse, er det jeg som ordner med det praktiske med overgangen av deres skadeforsikringer. Ikke nøl med å ta kontakt med meg i mellomtiden om du har spørsmål eller endringer.

...

Ønsker du å akseptere tilbudet – ta kontakt med din rådgiver.

Du vil da få en SMS/e-post du må besvare for å aktivere forsikringstilbudet. Din rådgiver vil ordne alt det praktiske med overgangen av skadeforsikringene til Storebrand.

Vi trenger følgende informasjon dersom du ønsker å akseptere tilbudet:

...

Registrerings- nummer på båt, samt navn på marina eller havn der båten ligger (Vi forutsetter at båten er registrert i Securemark eller småbåtregisteret)

Klager besvarte ikke tilbudet.

Klager meldte deretter til foretaket at båten sank 14.6.24 og ble skadet. Foretaket svarte at det ikke var bestilt noen forsikring på båten.

Klager påklaget avgjørelsen 15.7.24 og skrev blant annet:

Den 1. mai 2024 vil jeg kjøpe en båtforsikring i Storebrand. Vi har kjøpt oss en gammel fritidsbåt, Når jeg fyller ut skjemaet for å kjøpe forsikringen, kommer det opp krav om at båten må være registrert i Småbåtregisteret. For å registrere båten i det registeret må vi ha et registreringsnummer, men dette finnes ikke på vår båt fordi den er så gammel. (Fra 90-tallet). Jeg fikk derfor ikke fylt ut ferdig forespørselen om forsikring den kvelden. Og jeg tenkte at jeg fikk bruke et annet forsikringsselskap dagen etter for å forsikre båten.

Dagen etter, den 2. mai, blir jeg oppringt av ... fra Storebrand. Han viser til at han ser at jeg har prøvd å forsikre en båt. Jeg forklarer han utfordringen med registreringsnummer som mangler. Slik jeg forsto denne samtalen, kunne det være mulig å forsikre båten likevel, uten dette nummeret, og jeg oppfattet det som at han gjorde "noe" på sin side i systemet slik at båten da var forsikret. Altså at han fullførte mitt kjøp av en båtforsikring som da lå ikke ferdig utfylt hos Storebrand, fra sin side av systemet. Det kom ikke tydelig fram i denne samtalen at båten ikke ble forsikret. Jeg oppfattet det tvert imot slik at han hadde "ordnet noe" slik at vi kunne omgå det med registreringen midlertidig. Dette formidlet jeg videre både til min mann og sønn, som husker at jeg sa at nå var det gått i orden med forsikringen likevel. I etterkant av samtalen mottok jeg en e-post med tilbud, men lenken i e-posten gikk til samme skjema som jeg jo allerede hadde prøvd å fylt ut og jeg kunne heller ikke komme videre i dette skjemaet siden registreringsnummeret manglet. Jeg hadde jo nettopp snakket med T ... og avtalt at jeg skulle ha forsikringen, og at dere skulle ordne noe slik at båten var forsikret selv om jeg foreløpig ikke hadde registreringsnummer på båten. Jeg antok derfor at dette var en standard utsendelse som alltid ble sendt ut. Det var altså ikke mulig for meg å fullføre det skjemaet som det var lenke til e-posten, på samme måte som det ikke var mulig å fullføre skjemaet jeg hadde lagt i handlekurven. Så det gav jo ikke mening å få et nytt tilbud som jeg ikke kan bruke for å forsikre båten.

Jeg stolte derfor på at det stemte slik jeg hadde oppfattet representanten, at vedkommende ordnet dette direkte i systemene deres. Etter dette hørte ikke jeg noe mer. Jeg fikk ikke noe skriftlig eller muntlig fra ... som sa at båten IKKE var forsikret. Jeg fikk heller ingen purring eller oppfølging om forsikringstilbudet. Saken er den at det var Storebrand som ringte meg for å høre om jeg trengte hjelp med å få båten forsikret. Og jeg trodde at jeg fikk den hjelpen i telefonsamtalen.

Foretaket opprettholdt sin tidligere vurdering og påpekte blant annet at:

Vi forstår at du har vært i kontakt med en av våre representanter, og fått oversendt et tentativt tilbud på epost, datert 02.05.2024. Her fremkommer det tydelig at må kontakte rådgiver igjen for å akseptere forsikringen samt at du måtte oppgi flere opplysninger om båten (båtens registrerings-nummer og båthavn).

Storebrand forsikrer ikke båter som ikke er registret i småbåtregisteret eller i securmarkregisteret. Slik vi forstår saken så har det ikke vært videre kontakt med rådgiver for å følge opp den uforsikrede båten. Derfor er dessverre ikke båten forsikret hos oss. Vi kan dessverre ikke etterkomme ditt ønske om erstatning i denne saken. ...

Klager krever dekning for skaden og anfører at foretaket ga uriktige opplysninger om at båten var gyldig forsikret. Det var foretaket som kontaktet sikrede med spørsmål om hun trengte hjelp til å fullføre bestillingen på foretakets nettsider. Under samtalen var klager tydelig på at båten manglet registreringsnummer. Til tross for dette bekreftet agenten at båten kunne forsikres. Det ble heller ikke sagt noe om hva klager måtte gjøre dersom det ikke var mulig å skaffe registreringsnummer. Klager ble derfor villedet til å tro at foretaket kunne forsikre båten fra samme dato.

I et slikt tilfelle, hvor foretaket selv kontakter en kunde og tilbyr hjelp med å tegne forsikring, har det ansvar for å sikre at informasjonen blir oppfattet korrekt. Siden klager ikke lyktes med å fylle ut standardskjemaet, og samme skjema lå vedlagt foretakets e-post, oppfattet klager dette som

standardinformasjon som ikke var ment å besvares. Dersom det ikke var mulig å forsikre båten, burde foretaket derfor heller rådet klager til å ta kontakt med et annet forsikringsforetak hvor det var mulig å tegne forsikring på en eldre fritidsbåt.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og bestrider at det er gitt uriktige/mangelfulle opplysninger. Båten ble utsatt for en ulykke 14.6.24, og skaden ble meldt inn dagen etter. Det ble da formidlet at det ikke var bestilt noen forsikring på båten. Foretakets tegningsbestemmelser sperrer for å kjøpe båtforsikring uten registrering både på nett og via rådgiver. Forsikringsagenten har selv opplyst at dette er noe han er kjent med, og at han alltid har som rutine å etterspørre registreringsnummer. Uansett er det et krav for bestilling av forsikring at endelig tilbud med aksept bekreftes og signeres med BankID.

Om ikke annet er avtalt løper forsikringen fra det tidspunkt forsikringstaker godtar de vilkår den annen part har stilt. Dette medfører at når foretaket har gitt beskjed om at tilbudet er akseptert, gjelder forsikringen fra dette tidspunkt med mindre noe annet er avtalt. Etter telefonsamtalen har foretaket oppfylt sin informasjonsplikt om videre prosess gjennom e-posten som ble sendt ut 2.5.24. Dette tilbudet ble aldri besvart, og foretaket ble heller ikke kontaktet i etterkant.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skade på båt pga. mangelfull rådgivning.

Det er klart at klagers båt er skadet, og at det ikke er tegnet forsikring. Klager anfører at foretaket ikke har overholdt sin informasjonsplikt etter fal. § 1B-1 første ledd.

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

Nemnda forstår saken slik at foretaket kontaktet klager på telefon etter at hun mislyktes med å tegne forsikring på båten på nett. Forsikringsagenten har videre opplyst at han har som rutine å etterspørre registreringsnummer på båten, men det er ikke fremlagt dokumentasjon på hva som for øvrig ble sagt. Det er derfor ikke grunnlag for å ta stilling til om forsikringsagenten ga klager grunn til å tro at båten var forsikret til tross for at båten manglet registreringsnummer. Det har imidlertid formodningen mot seg at rådgiveren ville bekreftet en avtale som er i strid med foretakets tegningsbestemmelser. Det er heller ingen opplysninger som tilsier at klager gjorde det som måtte være nødvendig for at forsikringsbestillingen ble fullført eller kontaktet foretaket på annen måte. Slik saken er opplyst kan nemnda ikke se at foretaket har gitt uriktig informasjon.

Videre fikk klager i den fremlagte e-posten klar beskjed om at hun måtte akseptere tilbudet og sende inn ytterligere opplysninger dersom hun ønsket forsikring. Det fremgår her klart at det kun dreier seg om et tilbud som krever aksept fra klager.

Nemnda kan ut fra dette ikke se at foretaket har brutt fal. § 1-B.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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