

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-252

7.3.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Motorvogn

Tilbakebetaling av premie – hvilken forsikringsavtale ble inngått?

Sikrede tegnet en bilforsikring over telefon. I etterkant oppstod det tvist mellom sikrede og foretaket om hvilken avtale som ble inngått. Ifølge sikrede mottok han tilbud om en kaskoforsikring med dekning for motor og drivverk til kr 3 600 per måned. Foretaket mente imidlertid at avtalt årlig premie var kr 55 226, og at det kun ble tegnet en kaskoforsikring. Ifølge forsikringsdokumentene var det tegnet en kaskoforsikring med årlig premie på kr 55 226. Sikredes forsikring gikk så til opphør grunnet manglende betaling. Da tok sikrede kontakt med foretaket og tegnet forsikring på nytt. Det ble utstedt forsikringsdokumenter med samme vilkår som tidligere. Sikrede var fortsatt uenig i premiens størrelse og krevde at foretaket tilbakebetalte innbetalt premie. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på refusjon av premie, og viste til at det ikke var sannsynliggjort at sikredes forsikringsavtale ikke stemte med det som var avtalt.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om refusjon av premie.

Sikrede tegnet 7.6.23 bilforsikring via telefon.

Forsikringsbeviset utstedt etter telefonsamtalen anga at avtalen gjaldt kaskoforsikring med avtalt premie kr 55 226. Det var ikke dekning for motor og drivverk.

Etter avtaleinngåelsen mottok sikrede månedlige premiekrav på ca. kr 5 000. Sikrede klaget på premiebeløp og dekningsomfang og anførte at avtalen ikke var i samsvar med det som var avtalt over telefon. Sikrede mente forsikringsrådgiveren ga ham et tilbud om kaskoforsikring med dekning for motor og drivverk til kr 3 600 per måned. Sikrede har vedlagt en e-post fra kunderådgiveren som han pratet med ved tegning. Kunderådgiveren skrev følgende:

[...]

Dette var veldig merkelig.

Hvilken bonus hadde du i nåværende selskap?

Per i dag har du kasko med 12 000 i kjørelengde.

Da har det nok vært en misforståelse på pris- siden kun kasko med trafikkavgift koster 4602,- (4346,- uten avgift). Regner med kundeutbytte på rundt 12 % av 55 000= 6600,-.

Ser at du har fått en laver bonus ved overføring hit som har innvirket på pris også.

Jeg kan annullere ut forsikringen, siden det har vært en misforståelse, men da må du ta kontakt med tidligere selskap som aksepterer dette.

Så beklager jeg en eventuell misforståelse på forsikringen.

Sikrede klaget i september 2024 til kundeombudet. På dette tidspunktet fantes det ikke lenger et opptak fra telefonsamtalen fra tegningssituasjonen.

Sikrede snakket senere med en annen kunderådgiver som noterte at sikrede mente at premien var feil. Videre sa kunderådgiveren at man ventet på svar fra e-posten som selger sendte til sikrede den 1.9.23. Foretaket har opplyst at sikrede ikke hadde betalt noe siden 10.7.23 på dette tidspunktet.

Kundeombudet avsto sikredes krav.

Sikredes forsikring opphørte deretter pga. manglende betaling.

Sikrede kontaktet foretaket på nytt 29.1.24 og ble informert om at forsikringen var opphørt pga. manglende betaling. Sikrede fikk tilsendt betalingsinformasjon på SMS. Han betalte inkassovarslet og kontaktet foretaket 5.2.25 for å gjenoppta forsikringen. Intern logg fra samtalen anga følgende:

Gjenopptatt BT ... etter OK med betaling. Samme vilkår.

Foretaket mottok 17.4.23 melding om at sikrede hadde solgt bilen. Foretaket sendte et restkrav på kr 7 192 for perioden 30.1.24–17.4.24. Sikrede klaget på at forsikringen og premien ikke var som avtalt, men sendte ikke formell klage. Kravet gikk derfor til inkasso.

Sikrede har under nemndsbehandlingen oversendt dokumentasjon på sin tidligere forsikringsavtale hos If. Ifølge e-post fra If hadde sikrede full kaskoavtale med 12 000 km årlig kjørelengde og 60 % bonus. Årlig premie var kr 47 065 inkludert TFA. Dette medførte en gjennomsnittlig månedskostnad på kr 3 922. Ifølge forsikringsbeviset for denne avtalen gjaldt forsikringen ansvar, fører- og passasjerulykke, kasko og tredjemannsinteresse. Det stod ikke oppført dekning for motor og drivverk.

Sikrede krever refusjon av for mye betalt premie og anfører at han tegnet en kaskoforsikring med dekning for motor- og girskader til kr 3 600 per måned over telefon. Sikrede mottok ikke forsikringsdokumentene etter tegning, da forsikringsdokumentene ble sendt til feil e-post. Deretter mottok sikrede et premiekrav på ca. kr 5 000. Da sikrede tok kontakt med kundeservice, fant han ut at verken pris eller dekningsgrad var i samsvar med det han ble lovet ved tegning. Sikrede anfører også at selgeren har innrømmet til sikrede at han krøllet det til med pris og dokumenter. Han kalte det for en misforståelse.

Sikrede viser også til at forsikringsdokumenter fra If viser tydelig forskjell i pris mellom den tidligere avtalen hos If og avtalen hos Gjensidige, selv om det er samme dekning. Det har formodningen mot seg at han ville ha inngått en dyrere forsikringsavtale hos Gjensidige med samme dekningsgrad. Dette underbygger at avtalt pris var kr 3 600.

Sikrede anfører at han tok kontakt med sitt tidligere foretak da han fant ut at premien i foretaket ikke var i samsvar med avtalen. Men det påløp etableringskostnader, bilen hans lå ute for salg og han var midt i en flytteprosess. Sikrede tok også kontakt med kundeservice i Gjensidige mange ganger for å klage på fakturaen. Han fikk beskjed om at foretaket utsatte fakturaen, og det skulle se på saken. Deretter mottok sikrede inkassovarsel om at fakturaen ikke var betalt.

Forsikringsforetaket avviser krav om tilbakebetaling av premie. Det er ikke fremlagt dokumentasjon som viser at sikrede mottok et annet tilbud enn det som ble akseptert, eller at rådgiveren skal ha krøllet det til med pris, dokumenter osv. Foretaket viser også til at sikrede gjenopptok forsikringen etter at den ble oppsagt grunnet manglende betaling. Sikrede måtte da være kjent med premien og dekningsomfanget. Foretaket er ikke kjent med at det påløper etableringskostnader ved å tegne forsikring i et annet selskap.

Foretaket bestrider at sikrede ikke mottok forsikringsdokumentene. Etter tegning sendte foretaket sikrede en e-post hvor både årspremie og dekningsomfanget er omtalt. I tillegg ble

forsikringsbeviset tilgjengeliggjort på innloggede sider den 12.6.23.

Foretaket bestrider at det er tegnet forsikring for motor og maskinskade. Foretaket tilbyr slik forsikring kun frem til første hovedforfall etter at bilen har fylt ti år eller til bilen har gått 200 000 km. Det er lagt inn en fysisk sperre i foretakets produksjonssystem som hindrer at rådgivere kan legge inn dekning for motor og maskinskade dersom bilen ikke oppfyller de nevnte kriteriene. Sikredes bil er en 2012-modell, og rådgiveren kunne derfor ikke tilby sikrede dekning for motor og drivverk. Det fremgår heller ikke av forsikringsbeviset fra If at sikrede hadde dekning for motor og drivverk tidligere.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på refusjon av premie.

Nemnda forstår sikrede slik at han først og fremst klager på restkravet for perioden 30.1.24–17.4.24. Denne forsikringen dreier seg imidlertid om en kaskoforsikring som sikrede tegnet etter opphør av den innledende avtalen og med samme premie som tidligere. Sikrede godtok disse vilkårene da han satte forsikringen i gang igjen. Dekningsomfang og pris var derfor iht. avtalen for perioden 30.1.24–17.4.24. Dette restkravet må betales.

Det er uklart for nemnda hva som ble sagt ved tegning den 7.6.23. Det er ikke fremlagt opptak av telefonsamtalen eller andre bevis som kan belyse hva som ble sagt. Nemnda har ikke grunnlag for å ta stilling til hva som ble avtalt i denne samtalen.

Ifølge forsikringsbeviset som ble utstedt den 12.6.23 var det imidlertid kun tegnet kaskoforsikring. Videre er årlig premie angitt til kr 55 226. Forsikringsdokumentene taler derfor mot at sikrede mottok et forsikringstilbud på kaskoforsikring med dekning for motor- og maskinskader med kr 3 600 i månedlig premie.

Foretaket har forklart at det ikke er mulig å legge inn dekningen i foretakets system dersom bilen er over ti år gammel. Forsikringen tilbys kun til biler som er under ti år og har gått inntil 200 000 km. Sikredes bil var over ti år på tegningstidspunktet, og det var dermed ikke mulig for forsikringsrådgiveren å legge inn dekningen i systemet. Dette taler mot at sikrede mottok et tilbud som omfattet motor- og maskinskader.

Sikrede anfører at han ikke mottok forsikringsdokumentene etter at forsikringen ble tegnet, og at foretaket sendte forsikringsdokumentene til feil e-post. Foretaket har derimot opplyst at det sendte forsikringsdokumentene til sikredes e-postadresse og utstedte forsikringsdokumentene gjennom min side. Sikrede må kunne forventes å sjekke et forsikringsbevis som ligger på min side.

Sikrede anfører at forsikringsrådgiveren har innrømmet at han krøllet det til med pris og dekningsomfang. Det er uklart for nemnda hva som nærmere ligger i dette, men nemnda kan uansett ikke se noen dokumentasjon på at sikrede fikk galt tilbud. Det er ikke dokumentert at forsikringsrådgiveren har innrømmet at han ga sikrede et tilbud på kasko med dekning for motor- og maskinskader med månedlig premie på kr 3 600.

Sikrede viser til tidligere kaskoforsikring med kr 3 922 i månedlig premie hos If. Dette er imidlertid ikke avgjørende for den dekningen han nå har tegnet hos foretaket.

Slik saken er opplyst mener nemnda det ikke er sannsynliggjort at sikredes forsikringsbevis ikke stemmer med det han avtalte.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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