

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-630

16.6.2025

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Tap av verdigjenstander – sumbegrensning – fal. § 1B-1

Sikrede meldte krav under sin innboforsikring etter å ha blitt frastjålet verdifulle gjenstander i eget hjem. Foretaket besluttet å utbetale kr 500 000 for smykker og gull. Foretaket bemerket at sikrede hadde sendt inn skadekrav på flere smykker, men at det iht. innboforsikringen var en maksgrense på kr 500 000 for smykker, ur og gull. Sikrede krevde at han også fikk erstattet resterende del av tapet på kr 1 312 498. Han hevdet foretaket hadde feilinformert ham ved tegning, idet det eksplisitt hadde informert om at innbodekningen var «ubegrenset» og ikke informert om noe tak på kr 500 000, jf. lydopptak av telefonsamtale. Foretaket hevdet det hadde oppfylt sin informasjonsplikt iht. forsikringsavtaleloven (fal.) § 1B-1. Det bemerket bl.a. at det var gitt informasjon i IPID-dokumentet om begrensningen på kr 500 000 og i forsikringsavtalen om muligheten til å tegne verdisaksforsikring. Sikrede hadde derfor hatt tilstrekkelig grunnlag til å sette seg inn i avtalen og foretakets produkter for å vurdere om hans behov for forsikring av smykker var større enn det innboforsikringen omfattet. Nemndas flertall kom til at foretaket ikke hadde brutt informasjonsplikten på tegningstidspunktet. Flertallet viste i den forbindelse til at foretaket i den aktuelle samtalen ikke ga noen uriktige opplysninger, samt at det i en samtale om innbo ikke var naturlig å opplyse om beløpsmessige begrensninger for verdisaker eller andre mer spesielle gjenstander.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for tap av smykker m.m. under sikredes innboforsikring, og spørsmål om foretaket har oppfylt sin informasjonsplikt ved tegning.

Sikrede tegnet 31.10.22 forsikringer for reise, hund, bygg (for hytte i T) og innbo for adresse A. Forsikringsavtale ble utstedt 1.11.22 med forsikringsperiode 1.12.22–30.10.23.

Fornyelsesdokumenter ble utstedt 20.09.23 for perioden 31.10.23–30.10.24. En ny avtale med endringer ble utstedt 8.12.23 for perioden 7.12.23–30.10.24. Hundeforsikringen var da utgått og innboforsikringen endret fra adresse A til adresse B.

Forsikringsbevisene utstedt 1.11.22 og 20.9.23 for innboforsikringen anga «Forsikringssum» som «Ubegrenset», og videre at:

Innboforsikring med ubegrenset forsikringssum

Dersom ikke annet fremgår av beskrivelsene over, er likevel erstatningen begrenset til maksimalt 500 000 kroner for enkeltgjenstander, samlinger og kategorier av gjenstander. Se vilkårene for fullstendig beskrivelse.

I forsikringsbeviset utstedt 8.12.23 for innboforsikringen var det for «Forsikringssum» oppført «Ubegrenset». Samtlige forsikringsbevis henviste til vilkår IBO2-1. Fra disse vilkårene pkt. 3.4 «Ubegrenset forsikringssum» hitsettes:

Når det fremgår av forsikringsbeviset at ubegrenset forsikringssum er avtalt, gjelder likevel følgende grenser for maksimal samlet erstatning:

- Smykker, ur og gull - maksimalt 500 000 kroner.
- Malerier, trykk og annen kunst - maksimalt 500 000 kroner. Digital kunst er ikke omfattet av forsikringen.
- Annet edelt metall - maksimalt 500 000 kroner.
- Vin, sprit og annen alkoholholdig drikke - maksimalt 500 000 kroner.
- Enkeltgjenstander og samlinger - maksimalt 500 000 kroner per gjenstand/samling.

Med samlinger menes, for eksempel, mynter, frimerker, og andre samleobjekter, men ikke gjenstander som er i bruk for sitt opprinnelige formål.

Høyere summer kan avtales og vil da fremgå av forsikringsbeviset.

Ifølge foretaket ble det sammen med forsikringsavtalen sendt fullstendige02- vilkår, samt et informasjonsdokument (IPID) der det var informert om følgende begrensning i innbodekningen:

Maksimal samlet erstatning på 500 000 kroner for følgende:

Smykker, ur og gull

Malerier, trykk og annen kunst

Annet edelt metall

Vin, sprit og annen alkoholholdig drikke

Enkeltgjenstander og samlinger

Se vilkårene for fullstendig oversikt over begrensninger.

Sikrede var 25.10.24 utsatt for tyveri av en rekke verdifulle gjenstander. Forholdet ble politianmeldt, men henlagt av politiet 22.1.25.

Sikrede meldte krav om dekning for tap på 1 876 000 under forsikringen. Foretaket aksepterte 19.12.24 ansvar for kr 544 195, herav kr 500 000 for smykker og gull, og kr 44 195 for gaming-PC. Foretaket viste til pkt. 3.4 med en maksgrense på kr 500 000 for smykker, ur og gull.

Sikrede påklaget avslaget og krevde kompensasjon fordi han hadde blitt feilinformert ved tegning av innboforsikringen. Han ble informert om at dekningen var «ubegrenset», og ikke om at det fantes et tak på erstatningsbeløpet. Dette hadde vært avgjørende for hans valg av forsikring fordi han hadde flere verdigjenstander som han ønsket å forsikre. Sikrede hevdet han ville økt taket eller tegnet en egen forsikring for verdigjenstandene om han hadde blitt informert om begrensningen. Han hadde ikke foretatt ytterligere undersøkelser av vilkårene fordi han forventet at det som ble kommunisert muntlig også var i samsvar med de faktiske vilkårene.

Foretakets kundeombud opprettholdt 22.1.25 foretakets avgjørelse. Det påpekte at det ikke fantes forsikringer helt uten begrensninger og unntak, at sikrede hadde plikt til å sette seg inn i avtalen som var inngått, og videre at:

Det er slik at dyre smykker, klokker og lignende, må det opprettes egen verdisaksforsikring for. At slik forsikring var tilgjengelig var du klar over allerede i juni 2022, da du ba om, og mottok tilbud om slik forsikring for en klokke.

I samtalen du hadde med If 31. oktober 2022, diskuterte dere innboforsikringen, og det ble da lest opp for deg hva denne omfatter. Forsikringsrådgiveren nevnte ikke noe om at smykker, klokker og lignende verdigjenstander var omfattet av innboforsikringen, og du ga heller ikke selv noen informasjon om at du hadde en større mengde smykker. Verdisaksforsikring ble derfor ikke snakket om med denne rådgiveren. Rådgiverens utsagn om at alle gjenstander som befinner seg i boligen ville være dekket under innboforsikringen må derfor tolkes med dette som utgangspunkt. Hadde du gitt uttrykk for at du hadde dyre smykker, ville du fått informasjon om verdisaksforsikring også i den samtalen.

Uansett - du fikk deretter tilsendt informasjon om innboforsikringens dekningsomfang. Avtalen ble utstedt 1. november 2023, og vedlagt fulgte informasjonsdokument IPID, der følgende fremgår vedrørende verdigjenstander:

[....]

Videre ble det også informert om hvilke forsikringsdekninger If tilbyr utover det som din avtalte inneholdt. Se side 14, der blant annet verdisaksforsikring er beskrevet. Der er det anbefalt å opprette verdisaksforsikring for spesielt dyre ting, som for eksempel smykker.

Det er kunden selv, du, som er nærmest til å være kjent med behovet for forsikringsdekninger utover det som fremgår av avtalen din, ikke If. Dersom du mente standardbeløp nevnt i avtalen var for lavt, skulle du tatt kontakt med If for å ordne dette.

På vegne av sikrede ble det 7.3.25 sendt klage til Finansklagenemnda.

Sikrede krever dekning for det totale tapet på kr 1 876 000, og anfører at han fikk feil informasjon av foretakets saksbehandler før tegning 31.10.22. Foretaket er derfor ansvarlig for resterende tap på kr 1 312 498 etter forsikringsavtaleloven (fal.) § 21-2. Foretaket hadde iht. fal. § 1B-1 plikt til å kartlegge hans behov, sørge for at tilbud og anbefalinger var i samsvar med det, og legge forholdene til rette for at han kunne vurdere forsikringstilbudet han fikk, herunder gi informasjon og veiledning om alternative dekningsformer og tilleggsdekninger. Foretaket har også brutt informasjonsplikten i fal. § 1C-8 første ledd bokstav a om at kunden skal informeres om «vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til det kunden med rimelighet kan vente er dekket etter vedkommende forsikring». Foretaket informerte i samtalen om at forsikringen var en «fullverdig forsikring», og at det var «ingen begrensningssum». Sikrede spurte spesifikt om alle gjenstander i leiligheten var forsikret, og foretaket svarte «ja,ja,ja», samt at innbo har «ubegrenset forsikringssum». Det ville da vært naturlig å informere om at det fantes tak på kr 500 000, jf. FinKN 2012-102 hvor nemnda kom til at foretaket var ansvarlig for tap sikrede var påført pga. foretakets uriktige opplysninger om forsikringssum.

Sikrede anfører videre at foretaket opptrådte i strid med bl.a. finansavtl. § 3-3 annet ledd og markedsføringsloven (mfl.) §§ 6-8.

Sikrede ville ikke tegnet forsikring med begrensningen på kr 500 000, idet den dekket kun 1/4 av hans verdisaker som inngikk i hans innbo. Han viser til Rt. 2003 s. 1524, at informasjonsplikten er strengere overfor forbrukere enn næringsdrivende, samt at foretaket ved å foreslå verdisaksforsikring da han tok kontakt i anledning en klokke i juni 2022, viste at det var kjent med hans behov.

Sikrede anfører subsidiært at han uansett har krav på en erstatningssum på kr 500 000 for «smykker, ur og gull» og kr 500 000 for «annet edelt metall». Begrensningene gjelder de enkelte postene opplistet i forsikringsvilkårene, og ikke samlet for både smykker, ur, gull og annet edelt metall.

Forsikringsforetaket avviser ytterligere ansvar og anfører at innboforsikringen i pkt. 3.4 gir dekning for tapte smykker med maksimalt kr 500 000. Foretaket bestrider at det har brutt informasjonsplikten i fal. § 1B-1. Det ga tilstrekkelig informasjon om innboforsikringens dekningsfelt, og også om muligheten til å tegne verdisaksforsikring, jf. avtalens s. 14 hvor det ble anbefalt at verdisaksforsikring ble tegnet for spesielt dyre ting som f.eks. smykker. Sikrede fikk tilstrekkelig informasjon om avtalen og foretakets produkter til å vurdere om hans behov for forsikring av smykker var ivaretatt.

Foretaket bestrider sikredes anførsel om urimelig handelspraksis eller villedende markedsføring, jf. fal. § 1-7. Sikrede er selv nærmest til å være kjent med sitt behov for forsikringsdekning utover det som fremkom av avtalen, og om han anså at det standardiserte beløpet i avtalen var for lavt, kunne han bedt om ytterligere forsikring.

Det følger av nemndspraksis at sikrede har plikt til å lese forsikringsbeviset og varsle om forsikringene som fremgår av avtalen ikke er i samsvar med behovet.

Informasjonsplikten tilsier at foretaket skal gi tilstrekkelig informasjon til at sikrede skal kunne velge riktig produkt for sitt behov. I samtalen 31.10.22 ble det snakket om innboforsikringen, og rådgiver leste opp forhold som var omfattet av avtalen. Det følger av lydopptak fra samtalen at rådgiver spurte om sikrede da hadde noe sum på innboet eller fullverdi. Sikrede svarte at de hadde ubegrenset, og rådgiver sa at det var det hun ville anbefalt.

Senere i samtalen spurte sikrede «sånn rent teknisk sett så det som er forskjellen hos dere er at jeg får uhellforsikring også var det sånn?», og rådgiver svarte «Ja det har du i forsikringen som på mobil, hvis du søker kaffe over laptopen alt det ligger i og så er det fullverdi på innbo, det er ingen begrensningssum». Rådgiver opplyste også «Innboen da, den er veldig veldig bra det er jo ubegrenset forsikringssum og så er det jo sånn vanlig brann, vann, natur, tyveri, innbrudd, skadeverk, ansvar, rettshjelp, id tyveri og så er det den uhellforsikringen, flytteforsikring, sykkel inntil 40 000, bekjempelse av mus, rotter, skjeggkre og andre skadeinsekter er det på den og utleieforsikring». Rådgiver nevnte ikke smykker, klokker o.l. verdigjenstander, og sikrede ga ikke informasjon om at han var innehaver av dyre smykker, slik at rådgivers utsagn om at alle gjenstander som befant seg i boligen ville være dekket under forsikringen ubegrenset, må tolkes med dette utgangspunktet. Hadde sikrede gitt uttrykk for at han eide dyre smykker mv. ville det initiert informasjon også om verdisaksforsikring. Det er vanlig at en forsikring har begrensninger, og det er en liste med forsikringsobjekter som har begrenset forsikringssum. I kartlegging av sikredes krav og behov kan ikke rådgiver gjennomføre en generell gjennomgang av samtlige objekter som muligens kan befinne seg blant kundens innbo, slik at det må kunne forventes at en kunde selv tar det opp om han f.eks. har smykker for kr 2 000 000. Foretakets logg viser at sikrede i juni 2022 ba om og mottok tilbud om verdisaksforsikring for en klokke, noe som viser at han var kjent med at særskilt verdifulle gjenstander krevde egen verdisaksforsikring.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for tyveri av smykker utover forsikringssummen angitt i vilkårene.

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

Flertallet mener foretaket må gis medhold.

Flertallet forstår sikrede slik at han ikke bestrider at forsikringssummen i vilkårene er begrenset til kr 500 000 for smykker.

Sikrede anfører at foretaket har brutt informasjonsplikten i fal. §§ 1B-1, 1C-1 og 1C-8, og dessuten brutt finansavtl. § 3-3 annet ledd og mfl. §§ 6, 7 og 8. Flertallet forstår saken slik at den dreier seg om ansvar for foretaket for brudd på informasjonsplikten etter fal. § 21-1, jf. § 1B-1. Flertallet kan ikke se at de andre grunnlagene tilfører saken argumenter som ikke fanges opp av disse bestemmelsene. Det følger av fal. § 1B-1:

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 jf. FinKN 2025-213. Det følger videre av fal. § 21-1 at foretaket har bevisbyrden for å ha oppfylt sine plikter etter loven.

Det er fremlagt lydopptak fra samtalen sikrede hadde med foretaket 31.10.22. I samtalen opplyste foretaket at innbodekningen hadde en ubegrenset forsikringssum. Det ble i samtalen foretatt en sammenligning av forsikringer sikrede da hadde i et annet foretak, og hva foretaket kunne tilby, herunder for innbo. Samtalen gjennomgår forsikringer for bygning, innbo, reise og hund. Det var ikke tale om verdisakforsikring, og sikrede nevnte ikke noe behov for forsikring av smykker. Foretaket nevnte heller ikke spesifikt at forsikringssummen for smykker og en del andre typer av samlinger var begrenset til kr 500 000, eller at det kunne tegnes en verdisakforsikring.

Flertallet oppfatter samtalen slik at foretaket ikke ga noen uriktige opplysninger. Samtalen dreide seg om innbo, som i første rekke gjelder møbler etc. til bruk i hjemmet. Karakteristisk for innbo er at det er gjenstander som hører til hjemmet. Smykker er i utgangspunktet ikke innbo, men verdisaker som er gjenstand for egen forsikring. Samtalen dreide seg om sammenligning med vilkår hos annet foretak, og flertallet kan ikke se at det er naturlig i en slik samtale å opplyse særlig om beløpsmessige begrensninger for verdisaker eller andre mer spesielle gjenstander som kunst o.l. Samtalen omhandlet også forsikringer for bygg, reise og hund. Det vil ikke være mulig i en slik samtale å gå inn på alle begrensninger i de forskjellige dekningene. Den begrensede forsikringssummen på kr 500 000 gjelder for flere typer av gjenstander av spesiell karakter hvor verdier kan variere betydelig, men hvor begrensningen vil dekke behovet for de fleste. Det må forventes at de som har kunst, vin, smykker eller andre samlinger med særlig store verdier selv undersøker om slike er omfattet av forsikringen.

Ifølge foretaket kontaktet sikrede foretaket i juni 2022 og fikk tilbud om en verdisakforsikring for en klokke. Dette tilsier at sikrede var klar over at smykker i utgangspunktet må dekkes gjennom verdisakforsikring. Premien for slik forsikring er imidlertid langt høyere enn premien for innboforsikring.

Foretakets informasjonsplikt etter fal. § 1B-1 må også ses i sammenheng med sikredes plikt til å undersøke forsikringsbeviset. Sikrede hevder han ikke foretok ytterligere undersøkelser av vilkårene fordi han forventet at det foretaket kommuniserte muntlig i telefonsamtalen 31.10.22 var i samsvar med vilkårene. Det følger imidlertid av fast nemndspraksis at sikrede har plikt til å lese forsikringsbeviset og reklamere om han mener det som står der ikke stemmer med hans dekningsbehov, jf. bl.a. FinKN 2020-525. Flertallet viser 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.

Begrunnelsen for sikredes reklamasjonsplikt er at sikrede vet hva slags avtale han ønsker å inngå. Det er vanskelig for foretaket å fange opp at avtalen ikke tilfredsstiller sikredes dekningsbehov dersom sikrede selv ikke reklamerer på forholdet, jf. FinKN 2025-241 og 2020-525.

Forsikringsbeviset utstedt ved tegning i 2022 angir som «Forsikringssum» at den er «Ubegrenset», men tilføyer også under «Innboforsikring med ubegrenset forsikringssum» at erstatningen er «begrenset til maksimalt 500 000 kroner for enkeltgjenstander, samlinger og kategorier av gjenstander. Se vilkårene for fullstendig beskrivelse». Dette ga sikrede en særskilt oppfordring om å sjekke hva som sto i vilkårene, hvor pkt. 3.4 om «Ubegrenset forsikringssum» angir:

Når det fremgår av forsikringsbeviset at ubegrenset forsikringssum er avtalt, gjelder likevel følgende grenser for maksimal samlet erstatning:

- Smykker, ur og gull - maksimalt 500 000 kroner.
- Malerier, trykk og annen kunst - maksimalt 500 000 kroner. Digital kunst er ikke omfattet av forsikringen.
- Annet edelt metall - maksimalt 500 000 kroner.
- Vin, sprit og annen alkoholholdig drikke - maksimalt 500 000 kroner.
- Enkeltgjenstander og samlinger - maksimalt 500 000 kroner per gjenstand/samling.

Med samlinger menes, for eksempel, mynter, frimerker, og andre samleobjekter, men ikke gjenstander som er i bruk for sitt opprinnelige formål.

Høyere summer kan avtales og vil da fremgå av forsikringsbeviset.

Sikrede fikk første gang utstedt forsikringsdokumenter i foretaket 1.11.22 og burde ha reklamert på dekningen hvis han ønsket høyere forsikringssum for smykker. Flertallet kan ikke se at foretakets generelle omtale av forsikringssummen under innboforsikringen skulle gi sikrede grunnlag for ikke å lese forsikringsbeviset for å sjekke at hans forsikringsbehov var ivaretatt, jf. FinKN 2024-872.

Mindretallet har vist til forsikringsbeviset for 2023. Flertallet kan ikke se at dette er relevant når spørsmålet dreier seg om informasjonsplikten ved tegning i 2022.

Sikrede mottok også informasjonsdokument (IPID) fra foretaket hvor det informerte om begrensningen i innbodekningen på kr 500 000 for bl.a. «Smykker, ur og gull». Flertallet mener presumsjonen i regelverket må være at sikrede ikke kan påberope seg mangelfull informasjon hvor det aktuelle forholdet er spesielt omtalt i de dokumentene som skal være sentrale informasjonsbærere, og som foretaket må kunne forvente at sikrede leser.

Sikrede har vist til FinKN 2012-102 hvor nemnda kom til at foretaket hadde brutt sin plikt til å informere om vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til hva sikrede kunne forvente, jf. fal. § 2-1, som gjaldt før lovendring 1.7.22. Dette er nå regulert i fal. § 1C-8 bokstav a. Sikrede ga her uttrykk for et dekningsbehov knyttet til innbo i en garasje, og foretaket opplyste at det var dekket i den vanlige innboforsikringen som utgjorde en million. Nemnda mente foretaket hadde gitt inntrykk av at dekningen i garasjen gjaldt for full forsikringssum, at foretaket burde forklart at det var en begrensning på kr 20 000 for tilbehør til bil, og at sikrede ut fra samtalen måtte kunne vente at innbodekningen inkluderte garasjen uansett hva som fantes der. Tilbehør til bil var typisk for det som oppbevares i en garasje. Selv om verdiene lå over det som var vanlig, mente nemnda sikrede ikke kunne forventes å informere om hva slags gjenstander som befant seg der.

Flertallet kan ikke se at denne saken er sammenlignbar med herværende. Nemnda la vekt på at tilbehør til bil var typisk for det som oppbevares i en garasje. Det er mer uvanlig at kunder har smykker og gull til en verdi over maksgrensen iht. vilkårene på kr 500 000, og smykker ble overhodet ikke nevnt i samtalen sikrede hadde med foretaket 31.10.22.

Sikrede anfører subsidiært at han i tillegg til erstatningen foretaket har utbetalt på kr 500 000 for smykker og gull, har krav på kr 500 000 for «Annet edelt metall». Flertallet forstår saken slik at denne anførselen ikke er fremsatt overfor foretaket, og nemnda kan derfor ikke ta stilling til den.

Nemndas mindretall, Hege Sundby, bemerker:

Mindretallet er av en annen oppfatning enn flertallet og mener klager må gis medhold. Saken gjelder krav om erstatning av tapte smykker m.m. under innboforsikring. Saken reiser spørsmål om mangelfull informasjon fra foretaket ved tegning av forsikringen, herunder spørsmål om ubegrenset forsikringsdekning. Foretaket har gjort gjeldende at klagers krav om erstatning for smykker ikke skal dekkes utover maksimalbeløpet på kr 500 000. Utgangspunktet er at foretaket har en plikt til å kartlegge og identifisere kundens behov og sørge for at tilbud og anbefalinger er i samsvar med dette, jf. fal. § 1B-1. I tillegg plikter foretaket – før avtale inngås – å informere om eventuelle vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til hva kunden med rimelighet kan forvente, jf. fal. § 1C-1, jf. 1C-8. Klager har forklart, og dette fremkommer også av lydloggen fra tegningstidspunktet, at han forut for tegningen spurte flere ganger om alle gjenstandene i leiligheten var forsikret, samt om innbo hadde ubegrenset forsikringssum, noe foretakets representant skal ha svart «ja, ja, ja» på. Videre sa foretakets representant «Innboen da, den er veldig veldig bra det er jo ubegrenset forsikringssum...» På bakgrunn av dette er det for mindretallet nærliggende å mene at foretaket her ikke på en fullgod måte har identifisert klagers behov, herunder avklart verdien av klagers eiendeler, og at foretaket dermed har utvist svikt i både sitt rådgivningsansvar og sin plikt til behovsavklaring, jf. fal. § 1B-1. Foretaket var kjent med klagers henvendelse i juni 2022 med spørsmål om forsikring av ei kostbar klokke. Dette synliggjør at klagers behov var kjent for foretaket. Dette burde, etter mindretallets mening, ha foranlediget flere spørsmål fra foretakets side med tilhørende avklaringer fra klager. Det er et faktum at det i foretakets utstedte forsikringsbevis av 8.12.23, som var gjeldende på skadetidspunktet, var det under punktet for «Innboforsikring med ubegrenset forsikringssum» ikke angitt noen beløpsbegrensning. Mindretallet er uenig med flertallet i argumentet om at man som forsikringstaker ikke kan forvente at en forsikring ikke har noen form for begrensninger. Med utsagnet her fra forsikringsagenten om at «Innboforsikring er ubegrenset» er det absolutt mulig for en lekmann å oppfatte vilkårene ordrett, altså at det ikke eksisterer noen beløpsbegrensning. Mindretallet er således av den oppfatning at klager skal gis medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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