

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-815

12.8.2025

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Brann – garasjen ikke omfattet av forsikringen – brudd på informasjonsplikten – fal. § 2-1.

Sikredes garasje ble skadet i brann i juni 2023, og utbedring av skaden ble taksert til i overkant av kr 1 mill. eks. mva. Sikrede hadde byttet foretak gjeldende fra 21.3.22. Foretaket hadde tatt kontakt med sikrede på telefon med et tilbud. Tilbudet som ble sendt ut etter telefonsamtalen inkluderte forsikring for «Hus». Foretaket sto for oppsigelsen av sikredes daværende forsikring. Da garasjen brant, ble det avdekket at garasjen ikke var omfattet av forsikringen. Sikrede hadde i det tidligere foretaket hatt garasjen forsikret. Foretaket avslo dekning for skaden. Sikrede mente at han måtte stilles som om garasjen var inkludert, da han hadde vært i god tro om at garasjen var inkludert i forsikringen som tidligere. Sikrede var en mann i 80-årene med begrenset digital kunnskap. Sikrede anførte brudd på informasjonsplikten ved tegning, men foretaket opprettholdt sitt avslag og viste til at det fremgikk av forsikringsavtalen hvilke bygninger som var omfattet av forsikringen. Nemnda kom til at forholdene i denne saken tilsa at foretaket skulle ha sikret seg at sikrede fikk like god dekning som tidligere, og at foretaket dermed hadde brutt sin informasjonsplikt etter fal. § 2-1. Nemnda kom etter dette til at foretaket var ansvarlig for brannskaden.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for brann i garasje.

Sikredes garasje ble i juni 2023 utsatt for brann. Sikrede meldte om skaden til foretaket påfølgende dag. Utbedring av skaden ble taksert til i overkant av kr 1 mill. eks. mva.

Foretaket avslo dekning av skaden med henvisning til at garasjen ikke var forsikret.

Sikrede hadde 21.3.22 flyttet sine forsikringer fra Frende til Tryg. Etter det opplyste kontaktet Tryg sikrede per telefon med et tilbud. Notat etter samtalen anga følgende:

22.02.2022 Aksept total, oppsigelse sendt Frende.

Informasjonsplikten overholdt, dokument sendt ft.

FT var tydelig på at han ønsket kun ansvar på alle bilene, siden de hadde relativt lav verdi, så han mente det var verdt risikoen.

Aksept hus med fullverdi, ft ønsket ikke ekstra eller råte og skadedyr. Ft hadde ikke behov for innbo

Av tilbudet som ble sendt ut fremgikk det at avtalen gjaldt to biler, en bobil og «Hus», og videre følgende:

Bakgrunn for pris

Prisen er beregnet på bakgrunn av opplysningene vi har mottatt. Vi oppfordrer deg til å lese gjennom tilbudet, og sjekke at alt er riktig.

Tilbudets spesifikasjon for husforsikringen viste at dekningen gjaldt «Bolighus fullverdi: Enebolig», samt adressen for boligen. Videre fremgikk det hvilke forutsetninger og sikkerhetstiltak som var lagt til grunn, herunder bygningens bruttoareal og byggeår. Det var også opplyst at det kunne være mulig å velge en bedre dekning:

Du kan ha mulighet for å velge en bedre dekning

Vær oppmerksom på at vi kan tilby mer omfattende dekninger enn det du har valgt. Hvis du vil vite mer om hva du kan velge i tillegg, kan du se hele vårt tilbud på tryg.no.

Sikrede aksepterte tilbudet. Foretaket sendte oppsigelse til Frende. Av oppsigelsen fremgikk det at den gjaldt tre ulike kjøretøy og et hus. Avtalennummer for alle produkt var oppgitt som ukjent.

Kopi av forsikringsavtalen som ble utstedt til sikrede etter aksepten er ikke fremlagt, men forsikringsavtalen fra fornyelsen 22.3.23 anga:

SJEKK AT ALT STEMMER

Forsikringsbeviset er en bekreftelse på forsikringsavtalen som er inngått. Forsikringsbeviset er basert på de opplysningene du har gitt. Det er derfor viktig at du kontrollerer at innholdet er riktig. Er noe uklart, uteglemt eller feil, må du kontakte oss så snart som mulig.

Forsikringsbeviset for «Hus» anga videre følgende forutsetning:

Bolighus fullverdi : Bygningen er registrert med totalt bruttoareal på 180 m², Byggeår 1990

På samme side var det videre opplyst:

Du kan ha mulighet for å velge en bedre dekning

Vær oppmerksom på at vi kan tilby mer omfattende dekninger enn det du har valgt. Hvis du vil vite mer om hva som kan dekkes i tillegg, kan du se hele vårt tilbud på tryg.no. Du kan også ringe en av våre rådgivere på telefon XXX for å få vite mer.

I vilkårene for bygningsforsikringen fremgikk det av pkt. 1.1. at:

De bygningene som er nevnt i forsikringsbevet er omfattet.

Videre fremgikk det av pkt. 1.4 følgende:

1.4. FORSIKRING VED ENDRING I FORSIKRINGSÅRET Garasje, naust, uthus, tilbygg og påbygg som er under oppføring eller som blir oppført etter siste fornyelse er omfattet av forsikringen frem til neste fornyelsesdato. Dette gjelder selv om endringene ikke er nevnt i forsikringsbeviset. Det er en forutsetning at oppføringen skjer på forsikringsstedet.

Tryg skal opplyses om endringer snarest og senest innen neste fornyelse av avtalen.

Sikrede var uenig i at garasjen ikke var omfattet av forsikringsavtalen. Han viste til at han hadde hatt garasjen forsikret hos det tidligere foretaket og dokumenterte dette med en bekreftelse fra Frende:

Vi kan se at det var en frittstående garasje inkludert i husforsikringen som var aktiv.

Foretaket opprettholdt imidlertid sitt avslag.

Sikrede krever dekning for skaden på garasjen og anfører at han må stilles som om garasjen var inkludert i forsikringen. Det beror på en feil gjort av foretaket at forsikring på garasjen ikke ble overført ved bytte fra Frende. Sikrede har vært av den oppfatning at også skader i garasjen dekkes av husforsikringen, grunnet det som fremkom under overskrift «hva forsikringen omfatter» pkt. 1.4 om «Forsikring ved endring i forsikringsåret». Foretaket bærer risikoen for forsikringsbytte og har ansvar for at sikrede får de samme forsikringene som han har hatt tidligere når han har bedt om det. Sikrede ville ikke byttet forsikringen om han visste at han ikke ville få samme dekning som han hadde tidligere. Sikrede viser til Norsk lovkommentar til fal. § 1C-1:

Ved bytte av forsikringselskap som følge av aktive salg fremstøt fra overtagende selskap, kan selskapet etter omstendighetene få risikoen for at forsikringsdekningen som tilbys i hovedsak er like god som den forsikringsdekning vedkommende har fra før, jf. FinKN-2012-646.

Sikrede var i god tro om at han hadde fått samme dekning som han hadde hatt tidligere, og foretakets argumentasjon om at sikrede selv må lese vilkårene nøye er ikke god nok. Sikrede er en eldre mann på 83 år med lite tekniske egenskaper, og hadde ikke grunn til å gå i detalj i den nye forsikringsavtalen når det var overføring av forsikring for de samme eiendelene han hadde hatt forsikret i Frende tidligere.

Når foretaket argumenterer med at sikrede selv må reklamere dersom det er feil i avtalen, legger foretaket opp til at det ikke skal være ansvarlig for egne forsømmelser. Rene rimelighetsbetraktninger, i tillegg til lovens forarbeider, tilsier at foretaket har risikoen for at forsikringsdekningen som tilbys er like god som den sikrede hadde før. Dette er også lagt til grunn i nemndspraksis, jf. FinKN 2018-698, jf. 2012-646.

Foretaket har brutt informasjonsplikten ved tegning ved ikke særskilt å informere sikrede om at garasjen ikke var inkludert, jf. fal. § 2-1.

Signeringen av avtalen var en formalitet basert på sikredes forventninger og avtalen som var inngått på telefon. Han var i god tro om at han hadde fått samme forsikring som i tidligere foretak, inkludert garasjen. Det ble ikke foretatt noe hjemmebesøk, slik som var tilfellet i FinKN 2012-646. Med tanke på sikredes alder og sårbare posisjon burde foretaket satt seg nærmere inn i saken og foretatt nærmere tiltak for å forsikre seg om at avtalen ble riktig. Dette kunne blant annet vært gjort ved å innhente avtalen fra det tidligere foretaket, ha stilt mer presise spørsmål, herunder om eiendommen inkluderte tilleggsbygg som garasje, eller gjennomføre hjemmebesøk. Når slike tiltak ikke ble gjennomført har foretaket sviktet sin opplysningsplikt og sitt profesjonelle ansvar.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at garasjen ikke er omfattet av forsikringen. Det fremgår av forsikringsbeviset at det er «Enebolig» som er dekket under avtalen. Etter ordlyden i vilkårenes pkt. 1.4 må det eventuelt være en garasje som er kommet til i det forsikringsåret som skaden inntraff. Garasjen må videre registreres ved neste hovedforfall. I denne saken gjelder det en garasje som er oppført for flere år siden, slik at sikrede ikke har rett til dekning etter dette punkt.

Nemndspraksis har lagt til grunn at sikrede har en selvstendig plikt til å se gjennom forsikringsbeviset og forsikre seg om at foretaket har oppfattet hans ønske om forsikring på en riktig måte. Foretaket har ikke anledning til å oppdage feil med mindre sikrede selv reklamerer. Foretaket har ved overføring og etterfølgende fornyelse sendt ut forsikringsbevis og vilkår. I forkant av dette ble det utstedt forsikringstilbud. Sikrede måtte selv påse at dekningen stemte overens med forsikringsbehovet, og han burde tatt kontakt dersom noe var uklart eller manglet. Foretaket har ikke plikt til å påse at sikrede rent faktisk setter seg inn i avtalen. Dersom en velger å ikke kontrollere innholdet av mottatte dokumenter må sikrede selv bære risikoen for det. Foretaket viser til NOU 1983:56 s. 53.

Sikredes garasje var en frittstående bygning, med leilighet i overetasjen, på ca. 100 m² som ikke spesifikt var angitt i forsikringsbeviset. Sikrede kan ikke bli hørt med at han har vært i god tro om at han hadde samme forsikringer som før. Før skaden inntraff hadde han mottatt tilbud og to forsikringsbevis hvor avtalte dekninger tydelig fremgikk.

Foretaket bestrider at FinKN 2012-646 er relevant. Etter det opplyste var kontakten mellom selger og kunde i den saken først pr. telefon og deretter ved et oppfølgende hjemmebesøk/møte. I nærværende sak foregikk dialogen kun pr. telefon, og tilbudet ble utarbeidet på bakgrunn av det

dekningsbehovet sikrede presenterte. Saken kan heller sammenlignes med FinKN 2022-154.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for brann i garasje.

Sikredes forsikring omfatter ifølge forsikringsbeviset «Bolighus fullverdi: Enebolig» på sikredes eiendom. Under «Forutsetninger» er det angitt «Bolighus fullverdi : Bygningen er registrert med bruttareal 180 m2». Forsikringsbeviset har ingen opplysninger om tilleggsbygg eller garasje. Nemnda mener det her fremgår av forsikringsbeviset at garasjen ikke er omfattet av forsikringen, jf. også FinKN 2022-154.

Sikrede anfører at han basert på vilkårenes pkt. 1.4 om «Forsikring ved endring i forsikringsåret» oppfattet det slik at garasje var inkludert. Ut fra ordlyden må det imidlertid være klart at dette kun er en midlertidig utvidelse av forsikringen dersom det er oppført eksempelvis en garasje *i forsikringsåret*. Ordlyden angir også klart at foretaket skal opplyses om endringen senest innen fornyelse av avtalen. Slik saken er opplyst var dette ikke situasjonen hos sikrede. Denne klausulen gir derfor ikke dekning for brannen.

Sikrede anfører at foretaket likevel er ansvarlig fordi det begikk en feil ved tegningen da garasjen ikke ble tatt med slik den var i den tidligere forsikringen, og at foretaket må være ansvarlig for dette.

Foretaket kontaktet sikrede på telefon for å tilby ham forsikring. Sikrede hadde allerede forsikring i annet foretak. Partene skal ha diskutert sikredes forsikringsbehov på telefon, og på denne bakgrunn ble det utferdiget et tilbud som ble sendt til sikrede. Notatet fra samtalen omtaler ikke garasjen. Nemnda legger til grunn at spørsmål om garasje ikke ble tatt opp av noen av partene. Slik saken er opplyst hadde foretaket ikke sikredes daværende forsikringsavtale fra Frende tilgjengelig da tilbudet ble utferdiget, jf. at avtalenummer er oppgitt som ukjent i oppsigelsen som ble sendt fra foretaket til Frende etter at sikrede aksepterte foretakets tilbud. Det kan følgelig ikke legges til grunn at foretaket var kjent med at sikrede hadde en garasje på eiendommen og at denne var forsikret under tidligere vilkår.

Utgangspunktet er at sikrede har en plikt til å gå gjennom forsikringsdokumentene og reagere dersom noe avviker fra det han mente var avtalt, jf. f.eks. FinKN 2021-134 og 2019-592. Nemnda 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.

Foretaket har ikke mulighet for å oppdage en slik feil uten at det får informasjon fra sikrede, mens sikrede lett vil fange opp dette om han leser gjennom forsikringsbeviset, jf. FinKN 2020-525. Nemnda har som utgangspunkt lagt til grunn at når opplysningene fremkommer i forsikringsbeviset, er dette tilstrekkelig til at foretaket har lagt forholdene til rette for at forsikringstaker skal kunne vurdere forsikringstilbudet, jf. daværende fal. § 2-1 første ledd og FinKN 2022-154, og også at foretakets plikt til å informere om vesentlige begrensninger i deknningen i forhold til hva sikrede med rimelighet kunne forvente, jf. fal. § 2-1 andre ledd, er oppfylt hvis begrensningen fremkommer av forsikringsbeviset.

Bestemmelsen i fal. § 2-1 første ledd om at foretaket i nødvendig utstrekning skal legge forholdene til rette for at forsikringstakeren kan vurdere forsikringstilbudet må imidlertid også ta hensyn til

tegningssituasjonen og kundens individuelle forhold, herunder alder og helse.

I dette tilfellet kontaktet foretaket kunden for å forhøre seg om han ville bytte forsikringsforetak. En slik salgssituasjon stiller større krav til foretakets undersøkelser om kundens behov enn om kunden selv kontakter foretaket fordi kunden har forsikring og ikke selv gir uttrykk for ønske om å skifte forsikring. Presumsjonen må være at en kunde ikke bytter forsikring med mindre man regner med at man kan oppnå noen fordeler med dette, og det er også naturlig å anta at man ønsker en like god dekning som den man hadde. Sikrede anfører at han la til grunn at den nye forsikringen i likhet med den tidligere omfattet garasjen, og foretaket har ikke bestridt at sikrede hadde en slik forutsetning. Plikten til å legge forholdene til rette må også ta hensyn til hvem kunden er. Kunden var her 83 år, og det er fremlagt legeerklæring om at han hadde nedsatt kognitiv kapasitet og funksjonsevne. Salg til så gamle kunder stiller krav om at foretaket forvisser seg om at kunden har forstått hva flyttingen innebærer i forhold til eksisterende forsikring.

Samlet mener nemnda forholdene i denne saken tilsa at foretaket skulle sikret seg at kunden fikk like god dekning som tidligere, hvor også garasjen var forsikret, eller i hvert fall sikret seg at kunden forsto at deler av bygningsmassen var udekket. I tilbudet heter det at forsikringen omfatter «Hus» med angitt adresse, og det er ikke uten videre gitt at dette ikke inkluderer garasje. Det fremkom heller ikke i telefonsamtalen at garasjen var udekket. Selv om sikrede i utgangspunktet er forpliktet til å lese forsikringsbeviset, mener nemnda denne plikten ikke kan gjelde ubetinget for den salgssituasjonen vi her står overfor. Når en kunde forventer at dekningen i det nye foretaket er like god som i tidligere foretak, har han ikke samme oppfordring til å lese forsikringsbeviset, og det er forståelig at han i en slik situasjon ikke fanget opp at garasjen ikke var spesifikt nevnt i forsikringsbeviset.

Etter en konkret, samlet vurdering av tegningssituasjonen mener nemnda foretaket her ikke har oppfylt sin rådgivningsplikt. I så fall foreligger det brudd på informasjonsplikten i fal. § 2-1 første ledd. Nemnda mener også et slikt brudd på en sentral lovbestemmelse må tilregnes foretaket som uaktsomt og dermed gi et ansvarsgrunnlag etter det alminnelige profesjonsansvaret. Kravene til årsakssammenheng og økonomisk tap må regnes for oppfylt. Sikredes tidligere forsikring omfattet garasje, og det er ikke fremlagt informasjon som tilsier at han ikke ønsket å videreføre en slik dekning. Foretaket må derfor være ansvarlig for brannskaden.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

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