

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2017-525

15.9.2017

Frende Skadeforsikring AS

Reise/reisegods

Svik- uten ugrunnet opphold – 4,5 måneder - fal § 4-14

Den 14.7.16 ringte sikrede fra Paris og melder om at han og hans kamerat hadde blitt utsatt for et ran i Paris mens de sov i bilen. Skademelding ble mottatt 19.7.16. Saken blir satt til utredning av selskapet. Under utredningen kom det blant annet frem opplysninger som tydet på at samme dokumentasjon for gjenstander var benyttet i en annen skadesak i et annet selskap, at de to hadde vært involvert i lignende hendelser tidligere og at sikredes kamerat hadde meldt saken til sine forsikringsselskaper. Utrederes rapport var klar den 29.9.16. Selskapet forventet så tilbakemelding fra kameratens forsikringsselskap før de avsto kravet begrunnet med svik den 24.11.16. Sikrede mener selskapet ikke har reklamert "uten ugrunnet opphold", jfr. § 4-14. Nemnda kom til at selskapet hadde reklamert uten ugrunnet opphold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 128 922,79

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning under reiseforsikringen og spørsmålet om selskapet har mistet retten til å avslå erstatning for uriktige opplysninger under skadeoppgjøret etter fal. § 8-1 fjerde ledd fordi det har oversittet reklamasjonsfristen etter fal. § 4-14.

Sikrede kontaktet selskapet 14.7.16 fra Frankrike om at han og en kamerat var utsatt for et ran under en fritidsreise til Paris. Sikrede reiste hjem dagen etter og sendte skademelding 19.7.17 med opplysninger om hendelsesforløp og tapsliste. Sikrede forklarte at de hadde blitt truet av fire personer med kniv og balltre til å gi fra seg eiendelene sine. Dette hadde skjedd da de hadde stått parkert. Tapslisten var på kr 129 00.

Den 26.7.16 sendte sikrede inn kvitteringer og en bekreftelse på anmeldelse av forholdet hos norsk politi. Selskapet sendte saken til utredning den 11.8.16. Den 25.8.16 gjennomførte utreder samtaler med sikrede og hans kamerat.

Den 7.9.16 kontaktet utreder Elkjøp for å få bekreftet sikredes eierskap til tapte gjenstander. Den 12.9.16 ba selskapet om sikredes nærmere forklaring på den informasjon Elkjøp hadde gitt om at samme dokumentasjon som sikrede hadde sendt inn, også var benyttet i en annen skadesak hos et annet selskap tidligere. Svar ble mottatt samme dag.

Utrederes sammendrag av 29.9.16 ble oversendt selskapet. Av sammendraget fremkom blant annet:

I forbindelse med oppdraget kom det frem at de begge tidligere har blitt ranet, henholdsvis i Polen og Paris. Gjenstander erstattet i disse sakene er fremmet også i siste sak.

Det kom også frem at sikredes kamerat hadde meldt skaden over sin bilforsikring i Eika og sin reiseforsikring i Tryg.

Selskapet ba om mer informasjon fra sikrede 4.10. 16 og mottok svar 5.10.16.

Saksbehandler purret på tilbakemelding fra utreder den 21.10 og var igjen i kontakt med utreder den 24.10.16. Den 1.11.16 ble saken sendt fra selskapet til et eksternt advokatfirma, som igjen avventet Trygs vurdering av den saken som var meldt til Tryg.

Avslaget fra selskapet ble sendt 25.11.16 og grunnlaget for avslaget var at sikrede hadde gitt bevisst uriktig opplysning om at han var blitt utsatt for et ran i Frankrike, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede har anført at selskapet ikke har overholdt reklamasjonsfristen som følger av fal § 4-14. Sikrede mener at en total saksbehandlingstid på 4,5 måneder i denne saken ikke kan anses å være "uten ugrunnet opphold".

Selskapet har i det vesentligste anført at saksbehandlingstiden har vært nødvendig og begrunnet, og at det derfor har oppfylt kravet i fal. § 4-14.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet har oversett reklamasjonsfristen i fal. § 4-14 ved avslag pga. bevisst gale opplysninger under skadeoppgjøret etter fal. § 8-1 fjerde ledd. Ifølge fal. § 4-14 skal selskapet gi beskjed om sitt standpunkt "uten ugrunnet opphold etter at selskapet ble kjent med det forhold som medfører at regelen kan anvendes". Den totale saksbehandlingen i denne tiden er 4,5 måneder. Nemnda har normalt tatt utgangspunkt i en normal saksbehandlingstid på ca. tre måneder, men dette må vurderes konkret i den enkelte sak. Generelt har man også akseptert lengre saksbehandlingstid i saker som angår alvorlige pliktbrudd fra sikredes side, og også at ferieavvikling og innhenting av politidokumenter kan forsinke saksbehandlingen.

Den aktuelle saken ble meldt til selskapet midt i fellesferien, og det må aksepteres noe forsinkelse på grunn av dette. For øvrig var det kontinuerlig aktivitet i saken frem til den 1.11.16 da saken ble oversendt til eksternt advokatkontor for vurdering. Denne advokaten ventet på vurderingen fra Tryg, som hadde samme sak til behandling for kameraten. Avslaget ble sendt 25.11.16. Selv om selskapet har en aktivitetsplikt, jf. bl.a. Rt. 2013-1235, må det ha tid til forsvarlig utredning. Dette gjelder særlig en sak om bevisst uriktige opplysninger, jf. ovenfor. Saken gjaldt et ran i utlandet med store verdier, og hvor det var behov for å verifisere opplysninger, samarbeide med utenlandsk politi og koordinere med et annet selskap. Nemnda kan ikke se at den anvendte tiden i denne saken utgjør et "ugrunnet opphold".

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Birgitte Hagland (nestleder), Elisabeth Okkenhaug (selskapsrepresentant), Hanne Kvalshaug (selskapsrepresentant), Cecilie Asak Oftedahl (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).