

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-061

23.1.2019

SpareBank 1 Skadeforsikring AS

BA - Bygning - innbo (kombinert)

Feilutbetaling – tilbakesøkningsrett (condictio indebiti) for selskapet?

Den 10.4.18 meldte sikrede inn skadesak under sin bygningsforsikring som følge av museangrep. Selskapet sendte ut takstmann til sikredes bolig for å besiktige skaden. I takstrapporten ble det konstatert at oppståtte skader ikke oversteg sikredes egenandel. Ved etterfølgende riving av vegg avdekket sikrede ytterligere skader etter museangrep. Selskapet sendte ut takstmannen på ny befaring 26.4.18. Heller ikke ved denne anledning fant takstmannen at det forelå skader som ville overstige egenandelen. Avslag i saken ble først sendt sikrede 18.6.18. Som følge av en intern feil hos selskapet ble det utbetalt kr 47 675 til sikrede 6.6.18. Feilutbetalingen ble oppdaget ved en intern gjennomgang av saken 8.6.18. Samme dato som selskapet sendte avslaget, ble det sendt e-post til sikrede med krav om tilbakebetaling av beløpet. Sikrede bestred kravet og anførte at hun var i god tro da hun mottok pengene. Nemnda kom til at selskapet ikke kunne kreve erstatningen tilbakebetalt.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 47 675

Saksfremstilling

Saken gjelder selskapets krav om tilbakebetaling for feil utbetaling av erstatning på kr 47 675.

Sikrede meldte 10.4.18 inn krav om dekning for skade som følge av museangrep på sin bolig under bygningsforsikringen hos selskapet.

Selskapet sendte ut takstmann for å besiktige skaden. Takstmannen konkluderte i sin rapport av 13.4.18 med at det ikke var påvist skader. Selskapet sendte sikrede en e-post der det ble orientert om at saken ble avsluttet. Samtidig ba selskapet om at det ble kontaktet på ny dersom sikrede oppdaget nye skader som ikke var tatt i betraktning ved tidligere befaring.

Sikrede kontaktet selskapet på ny 18.4.18 og informerte om at hun skulle begynne å rive veggene der det var oppdaget museangrep. Etter noen dager varslet sikrede selskapet om at hun hadde avdekket skader på isolasjon som følge av museangrep.

Selskapet sendte takstmannen på ny befaring 26.4.18. Takstmannen kunne heller ikke ved denne anledning se at det forelå skader som oversteg egenandelen på kr 9 000. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at denne taksten ble formidlet til sikrede.

Selskapet betalte 6.6.18 ved en feil kr 47 675 til sikredes konto. Ifølge selskapet ble feilen oppdaget av saksbehandler to dager senere. Den 18.6.18 sendte selskapet ut avslag i saken som følge av at skaden var under den avtalte egenandel.

Samme dag ble det sendt e-post til sikrede der selskapet anmodet om tilbakebetaling av det feilaktig utbetalte beløpet.

Sikrede besvarte selskapets e-post samme dag og opplyste om at pengene var brukt opp, og at hun hadde handlet i god tro.

Selskapet tok på ny kontakt og informerte om at det aksepterte å erstatte alle utlegg sikrede hadde hatt til utbedring av skaden frem til e-posten med tilbakebetalingskrav ble sendt. For det overskytende beløp tilbød selskapet en rentefri tilbakebetalingsplan der sikrede kunne bestemme hvordan planen skulle legges opp.

Sikrede avviser selskapets krav om tilbakebetaling og anfører at hun handlet i god tro, og at erstatningsutbetalingen kom som en følge av skadesaken hun hadde meldt inn og takstmannens vurdering av denne.

Sikrede anfører videre at pengene er brukt, og at hun ikke har mulighet til å betale de tilbake. Som følge av at det er selskapet som har gjort feilen, anfører sikrede at det ikke har krav på å få tilbakebetalt beløpet. Sikrede anfører at selskapet ikke kan kreve å se kvitteringer o.l. ift. hva sikrede har benyttet erstatningen til.

Sikrede anfører at hun ikke har kjennskap til/erfaring med hvordan forsikringsoppgjør fungerer og var i god tro om at erstatningen som ble mottatt gjaldt skaden hun hadde meldt inn. Det er urimelig at hun som en uskyldig part skal sitte igjen med belastningen for en feil som selskapet har gjort.

Selskapet krever tilbakebetaling av pengene og anfører at de ble betalt ved en feil og skal tilbakeføres etter læren om *condictio indebiti*, jf. FinKN-2009-319, hvor nemnda konkluderte med at selskapet, etter å ha informert sikrede om en feilutbetaling etter 14 dager, hadde krav på å få feilutbetalt beløp tilbakeført.

Selskapet anfører videre at det ikke forelå noe dekningsstilsagn/løfte om utbetaling fra saksbehandler i saken. Det fremkom heller ikke noe estimat om utbedringskostnad på kr 47 675 i takstrapporten, eller i noen melding som klager har mottatt.

Selskapets mener det hadde vært naturlig at sikrede reagerte mtp. at det var en forholdsvis høy sum som ble utbetalt og at det er tvilsomt at sikrede var i god tro da hun mottok pengene.

Sikrede fikk tilbud om en gunstig tilbakebetalingsordning og i tillegg kunne gjøre fratrekk for de kostnader hun har hatt i forbindelse med skaden.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet kan kreve for meget utbetalt erstatning tilbakebetalt etter læren om *condictio indebiti*.

Tilbakebetaling etter læren om *condictio indebiti* beror på en helhetsvurdering, jfr. bl.a. Rt. 1985.290. Relevante momenter etter rettspraksis og teori er årsaken til utbetalingen, hvem som er den profesjonelle parten i forholdet, hvem som er mottager av ytelsene og om mottager var i god tro.

Årsaken til utbetalingen var en saksbehandlingsfeil hos selskapet. Selskapet er videre den profesjonelle parten i forholdet. Dette taler mot tilbakebetaling, jf. FSN-6500. Selskapet reiser imidlertid tvil om sikrede var i god tro. Selskapet sendte takstmannen på ny befaring 26.4.18. Takstmannen kunne heller ikke ved denne befaringen se at det forelå skader som oversteg egenandelen på kr 9 000. Nemnda forstår imidlertid saken slik at denne taksten aldri ble formidlet til sikrede. På den annen side skjedde overføringen av kr 47 675 den 6.6.18 til sikredes konto uten noe skadeoppgjør i form av bekreftelse på ansvar og kostnadsoppstilling. Sikrede anfører at hun ikke her erfaring med forsikringsoppgjør og ikke var klar over hvordan dette normalt fant sted.

Nemnda har ikke grunnlag for å si at dette er feil. Det avgjørende for nemnda er likevel tidsperspektivet i saken. Selskapet oppdaget feilen allerede to dager etter at den hadde funnet sted. Krav om tilbakebetaling ble imidlertid først sendt samme dag som avslaget ti dager senere. I denne perioden hadde sikrede innrettet seg på utbetalingen og kunne bruke opp pengene. Dette kunne vært unngått om selskapet hadde reagert med en gang det oppdaget feilen. I en slik situasjon mener nemnda under noe tvil at selskapet må ha risikoen for feilutbetalingen når det ikke fremstår som klart at sikrede må ha vært klar over at det dreide seg om en feil.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Trine Vøien (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).