

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-496

1.7.2019

Frende Skadeforsikring AS

Motorvogn

Uriktige opplysninger? – hukommelsesproblemer – fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede meldte én av sine biler stjålet til selskapet. I skademeldingen opplyste sikrede om at bilen ble parkert på en konkret adresse den 15.7.18, og at tyveriet ble oppdaget dagen etter. Sikrede opplyste for øvrig om å være i besittelse av bilens to nøkler. Selskapet fikk nøklene avlest, som viste at bilen sist var kjørt med de to nøklene henholdsvis den 15.5.18 og 15.6.18. I senere samtaler med selskapets utreder uttrykte sikrede tvil om bilen faktisk var stjålet, det kunne være at den stod på en plass hun ikke husket. Hun opplyste at hun sliter med hukommelsesproblemer, noe som også fremgår av hennes journaler. Sikrede mente imidlertid det var mest sannsynlig at bilen faktisk var stjålet, men det kunne være at det stemte at bilen ikke var kjørt siden den 15.6.18. Selskapet avsto erstatning og sa opp forsikringsavtalen med én ukes varsel, jf. fal. § 8-1, fjerde og femte ledd, under henvisning til at sikrede hadde gitt uriktige opplysninger under skadeoppgjøret. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for stjålet motorvogn, og spørsmålet om selskapet er uten ansvar og kan si opp forsikringsavtalen pga. uriktige eller ufullstendige opplysninger ved skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1, fjerde og femte ledd.

Sikrede ringte selskapet den 18.7.18 og informerte om at én av hennes biler, en BMW, var stjålet fra en parkeringsplass.

Ifølge sikredes skademelding datert den 24.7.18 ble bilen parkert i "(adresse)" 15.7.18, og tyveriet ble oppdaget den 16.7.18. Sikrede opplyste for øvrig at det fulgte med to nøkler ved kjøp av bilen, og at sikrede hadde begge i sin besittelse. Under feltet "andre opplysninger" skrev sikrede følgende:

Det har vært en del ting i bilen, i blant annet solbriller, bøker, klær og et par sko. I tillegg en trening veske full av trenings tøy, trening sko. Jeg husker ikke mer opp hva var mer i bilen.

Selskapet fikk avlest nøklene den 13.9.18. Avlesingen viste at nøkkel én ble brukt sist den 15.5.18 kl. 06.01, og at nøkkel to ble brukt sist den 15.6.18 kl. 18.27.

Selskapets utreder gjennomførte en samtale med sikrede den 3.10.18. Det fremgår av referatet fra samtalen at sikrede innledningsvis opplyste om at hun har en posttraumatisk stresslidelse som fører til at hun har vanskelig for å konsentrere seg og huske ting. Sikrede forklarte blant annet følgende om omstendighetene rundt tyveriet av bilen:

Forsikringstaker har siden hun tok tilbake Honda for det meste parkert begge bilene på ukjente og variable steder. Dette av frykt for at eks-samboer skulle hevne seg med å hente Honda eller BMW. Han hadde til tider nøkkel til deres tidligere felles adresse i (U). Bilen sto før denne situasjonen som oftest i carporten utenfor (U) når den ikke var i bruk.

Forsikringstaker gikk inn på telefonen og fant fotos og informasjon som gjorde at hun korrigerte oppdagelsestidspunktet til å være 15.7.18, og ikke 16.7.18. Begrunnelsen var at hun oppdaget tyveriet på søndag kveld. Dette husket hun ut fra at hun hadde lånt en varebil av en kamerat for å hente et mini-kjøkken i Halden denne søndagen. Varebilen stod parkert i samme området hvor hun hadde satt fra seg både Honda og BMW. Hun husket ut fra en film fra en fest at hun brukte BMW dagen før. Altså lørdag. Den hadde videre vært i bruk flere ganger i uka i tiden før. Hun vekslet mellom å bruke BMW og Honda. (...)

Den aktuelle søndagen parkerte hun Honda i samme gate som der BMW sto. Hun la ikke merke til om BMW sto der da hun kjørte til Halden. Tilbake parkerte hun varebil og skulle kjøre Honda hjem. Det var da hun plutselig ble oppmerksom på at hun ikke så BMW.

På grunn av dårlig hukommelse var hun veldig usikker på om hun kunne husket feil med tanke på parkering. Hun kjørte derfor i lengre tid rundt og lette etter bilen. Deretter reiste hun til (G) politistasjon for å anmelde tyveriet. Hun ga også der uttrykk for usikkerhet. Det gjorde at polititjenestemannen ønsket å avslutte anmeldelsen med råd om at hun brukte et døgn til på å tenke seg om. Det gjorde hun og kom til at den måtte være stjålet. Bilen ble forment meldt stjålet påfølgende dag. Hun fikk også opplyst et telefonnummer til inntauingsfirma. De hadde ikke tauet inn hennes bil.

Bilen hadde hun parkert langs med veibanen like bortenfor Shell-stasjonen. Hun tok foto av stedet der hun hadde parkert bilen. Det sto andre biler der da. Hun fant ikke fotoet på telefonen sin under møtet. Det koster ingen ting å parkere der. Oppdagelsen skjedde litt ut på kvelden på søndag.

(...)

Forsikringstaker ble gjort kjent med at innleverte nøkler var undersøkt. Der kom det frem at den ene nøkkelen siste gang var brukt i bilen den 15.5.18 klokka 0001 og den andre var brukt siste gang i bilen den 15.6.18 klokken 1827. Bilen hadde da gått 120 032 kilometer. Dette hadde forsikringstaker ingen forklaring på. Hun mente det måtte være feil. Hun motsatte seg ikke at kilometerstanden kunne være riktig. Hun fant frem at hun selv hadde vært i Spania den 15.5.18. Jeg argumenterte med at bilen nødvendigvis ikke burde være knyttet til en bestemt person. Dette kunne hun ikke skjønne. Hun var nå redd at eks-kjæresten kunne ha brukt bilen mens hun var i Spania. Hun ville undersøke dette. Forsikringstaker fastholdt at hun selv aldri har brukt reservenøkkelen, og at hun brukte bilen selv lørdag 14.7.18.

(...)

Selskapets utreder gjennomførte en samtale med en av sikredes naboer den 4.10.18. Av samtalereferatet fremgår det at naboen forklarte blant annet følgende:

(D) bekreftet at han kjente til både bilen og forsikringstaker. Han hadde ikke sett bilen siden sen vinter/tidlig vår. Formentlig rundt januar til mars. Forsikringstaker har flyttet fra leiligheten og leier den ut til andre.

(D) møtte på forsikringstaker en gang i sommer. Hun kom da kjørende i en helt annen bil enn BMW som hun tidligere hadde kjørt. Dette ble tema i samtalen mellom dem. Forsikringstaker fortalte da at BMW var for dyr å ha og at hun hadde kvittet seg med den. I stedet hadde hun kjøpt seg en billigere bil. (D) husket ikke hvilken type bil hun kom med. Forsikringstaker nevnte i sommer ingen ting om et tyveri.

(D) opplyste at forsikringstaker i tidligere dialoger har vært helt åpen på at hun sliter økonomisk. Dette blant annet etter at hun skilte seg og skulle ha leiligheten alene.

(...)

Sikrede kontaktet selskapets utreder den 8.10.18, og det ble gjennomført en telefonsamtale samme dag hvor sikrede blant annet forklarte:

(...)

Forsikringstaker ønsket nå å formidle at hun faktisk ikke er sikker på om bilen er stjålet. Hun viste til sin helse hvor hun husker svært dårlig. Det kan være slik at den står en plass hun ikke husker. Hun mente det var selskapets plikt å hjelpe henne å finne bilen. Hun mente imidlertid at det var størst sjanse for at bilen hadde blitt parkert i området hvor hun har beskrevet i sakne, og at den dermed kunne være stjålet.

Hun ble gjort kjent med at bilen tydelig har vært brukt daglig også etter at den skal være levert til (O.M) den 15.5.18. Hun hevdet at de ansatte har fått lov til å låne bilen. (...)

Hun kom også til at det kunne være riktig at bilen ikke har vært brukt siden 15.6.18. Dette selv om hun i forrige samtalen var konkret på at bilen siste gang ble brukt 14.7.18. Hun ble av meg gjort kjent med at begge bilene ifølge utskrifter fra Fjellinjen har vært i bruk samtidig ved mange tilfeller. Det bekreftet hun kunne være riktig ved at hun har lånt/leid bilene ut. Jeg argumenterte med at bilen har vært brukt mange flere ganger enn hva som fremkom fra Nabobil.no. Hun hevdet nå at hun også har leid den privat ut til andre.

Selskapet besluttet den 8.11.18 å avslå erstatning og si opp den løpende forsikringsavtalen med én ukes varsel, under henvisning til at sikrede hadde gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

I forbindelse med klagen til Finansklagenemnda er det fremlagt en legeerklæring ved arbeidsuførhet datert den 3.5.18, hvor det blant annet fremgår at sikrede er henvist til ny testing for kartlegging av kognitive problemer med hukommelse. Videre fremgår det at:

Hennes traumer og tapsopplevelser gjennom hele livet har resultert i en konstant alarmberedskap som påvirker hennes kognitivt ved vansker med hukommelse, utrygghet på mennesker, utmattelse. Sover uten å føle seg uthvilt. Betydelig selvbildeproblematikk.

Sikrede krever erstatning for tyveri av bil og avviser at hun har gitt uriktige opplysninger. Det er selskapet som har bevisbyrden for at sikrede har gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger ved skadeoppgjøret, og det må foreligge en klar sannsynlighetsovervekt for dette, jf. blant annet Rt. 1989 s. 689, Rt. 1995 s. 1641, Rt. 1990 s. 1082 og Rt. 2000 s. 59. Bevisbyrden er ikke oppfylt i dette tilfellet.

De fremlagte journalene viser at sikrede har konsentrasjons- og hukommelsesbesvær. Sikrede sliter med å integrere forskjellige typer informasjon til en helhet dersom det er mange elementer, og hun er avhengig av å omgi seg i trygge og forutsigbare omgivelser. Sikrede kan derfor ikke anses for å "bevisst" ha angitt uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede har faste steder hun parkerer. Parkering skjer normalt innenfor en rimelig avstand av stedet man oppsøker, og i dette tilfellet innebærer det at sikrede parkerer i området rundt sin bolig. Dersom sikrede skulle ha glemt hvor hun har parkert, kunne hun sett seg om i området rundt hennes bolig og enkelt funnet bilen. Det er derfor mer sannsynlig at bilen ble stjålet, enn at sikrede har glemt hvor hun parkerte den.

Selskapet avviser ansvar og sier opp sikredes forsikringer, og anfører at det er gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1, fjerde og femte ledd. Det foreligger sterk sannsynlighetsovervekt for at sikrede ga bevisst uriktige opplysninger til selskapet da hun i skademeldingen og under sin første samtale med utreder opplyste at bilen var stjålet, og hvor hun gav detaljerte forklaringer rundt parkeringen og sin bruk av bilen rett i forkant av den oppgitte datoen for tyveriet.

Selskapet fester ikke lit til forklaringen sikrede har presentert etter å ha blitt konfrontert med at hennes nøkler ikke har vært i bruk siden den 15.6.18. Sikrede har erkjent at bilen trolig ikke har vært i bruk siden dette tidspunkt, men utover å vise til sin sykdom har ikke sikrede gitt noen forklaring på hvorfor hun den 18.7.18 og i etterfølgende samtaler har opplyst at bilen ble stjålet den 16.7.18.

Dersom selskapet hadde lagt til grunn sikredes opplysninger for skadeoppgjøret, ville hun ha mottatt en erstatning hun ikke har krav på etter forsikringsavtalen. Selskapet legger også til grunn at sikrede forstod at de uriktige opplysningene kunne gi henne en erstatning hun ikke hadde krav på.

Det fremstår som overveiende sannsynlig at sikrede har kvittet seg med bilen som følge av at den var dyr i drift, jf. forklaringen sikrede har gitt til en av sine naboer. Selskapet er ikke ansvarlig for et slikt tap, jf. fal. § 4-9.

For det tilfellet at sikrede ikke kan anses for å ha gitt opplysningene bevisst som følge av hennes hukommelsesproblemer, innebærer dette at hun ved melding av tyveriet ikke husket at hun ikke hadde disponert bilen på over en måned. Selskapet anfører at det i så tilfelle fremstår som mer sannsynlig at sikrede har glemt hvor hun har parkert bilen, enn at den er stjålet. Det er sikrede som har bevisbyrden for at det foreligger et forsikringstilfelle, og som må sannsynliggjøre sitt erstatningskrav, jf. fal. § 8-1 første ledd.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på erstatning for tap av bil.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål", jf. også FinKN-2017-408 og FinKN-2018-077.

Saken reiser hovedsakelig spørsmål om bilen faktisk er stjålet og om sikrede kan anses for å "bevisst" ha gitt eventuelle uriktige eller ufullstendige opplysninger som følge av sine hukommelsesproblemer. Disse spørsmålene bør belyses med muntlige forklaringer fra sikrede og sakkyndige under en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Lars Enger Barnholdt (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).