

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-583

16.8.2019

If Skadeforsikring NUF

Reise/reisegods

Tilstrekkelig dokumentert skade på klær etter voldsepisode? – unnlatt fornyelse – vanskelig kommunikasjon med sikrede – særlige grunner? – fal. § 3-5

Sikrede ble utsatt for blind vold på åpen gate. Episoden medførte at sikrede fikk hodeskader, nedsatt korttidshukommelse og talevansker. I anledning hendelsen rettet sikrede et krav til selskapet på kr 15 000 for ødelagte klær. Selskapet avslo kravet under henvisning til at det ikke var tilstrekkelig dokumentert. Videre besluttet selskapet å unnlate å fornye sikredes forsikringsavtaler med begrunnelse i at det var vanskelig å kommunisere med henne, jfr. fal. § 3-5. Sikrede anførte at den alvorlige hodeskaden som hun ble påført medførte at hun ikke var i stand til å fremskaffe dokumentasjonen som selskapet etterspurte. Videre anførte sikrede at selskapet ikke hadde rett til å unnlate å fornye hennes forsikringer som en følge av at hun rett etter ulykken var vanskelig å kommunisere med. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentert kravet for ødelagte klær. Nemnda kom imidlertid til at det ikke forelå "særlige grunner" som gav selskapet rett til å avslutte forsikringsavtalene.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 15 000

Saksfremstilling

Saken gjelder sikredes krav om erstatning for ødelagte klær som følge av en voldhendelse, samt spørsmålet om selskapet kan unnlate å fornye hennes forsikringer, jf. fal. § 3-5.

Sikrede ble utsatt for blind vold på åpen gate den 3.3.18. Hendelsen medførte en rekke plager for sikrede, blant annet nedsatt korttidshukommelse og talevansker.

Selskapet har følgende kommentarer til saken i telefonlogg fra innmelding av voldsepisoden:

Meget vanskelig å forstå hva hun mener. Hun skriker og gråter omhverandre, før hun plutselig blir helt klar. Det hun vil er å få penger og hevder at personskaadesaken har blitt trenert og at hun har krav på å få refusjon for ødelagte klær ifb med overfalleUulykken hun var utsatt for.

Jeg har informert om at saken er for omfattende for meg å sette meg inn i og jeg ser at hun tidligere har ringt og at sb skal ringe henne. Jeg info om at jeg sender epost til sb og ber om at hun kontakter henne i morgen.

Jeg har en lang samtale med henne rundt dette, da hun nekter å godta at jeg ikke kan utbetale penger til henne nå. Hun snakker om 300 000 kr her og en annen ulykkesforsikring. Jeg info igjen om at saken er omfattende og sb vil ringe henne. Hun blir veldig sint og skriker i tlf. vil ikke høre. Jeg forsøker å avslutte flere ganger, til slutt info jeg om at vi ikke kommer noen vei og at jeg vil legge på. Jeg måtte dessverre avslutte samtalen med å legge på.

Sikrede krevde kr 15 000 i dekning for ødelagte klær etter hendelsen. Ifølge sikrede ble klærne ødelagte som følge av blodflekker, selve fallet, klipping foretatt av helsepersonell og konfiskering av bevismateriell i etterkant av hendelsen.

Selskapet avsto kravet under henvisning til at sikrede ikke hadde fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon på sitt tap. Videre besluttet selskapet at sikredes forsikringsavtaler ikke skulle fornyes fordi det var vanskelig å kommunisere med henne, jfr. § 3-5.

Ifølge selskapets opplysninger har sikrede hatt flere skadesaker som har fortont seg på lignende måte som foreliggende sak:

I tillegg til nærværende sak ble det opprettet en sak vedr. ulykkesforsikring. Klagers adferd umuliggjorde alminnelig saksbehandling. Klager ville ikke sende fullmakt slik at kravet som ble fremmet kunne vurderes.

Selskapet hadde videre en stor alarmsak fra juni 2016. Et stort apparat ble iverksatt fra alarmsentralen, etter en angivelig voldtekt mens klager oppholdt seg i (utlandet). Psykiatere og leger var koblet på saken, men hun motsatte seg alle anbefalinger. Vi var helt ute av stand til å kunne hjelpe henne fordi hun ikke ville hjem til Norge. Til tross for at hun fremsto som svært syk (psykisk) insisterte hun på fortsatt opphold i (utlandet), og opptrådte manipulerende overfor assistansekonsulentene ved alarmsentralen, for blant annet å få dekket hotellutgifter som hun ikke hadde krav på. Vi er særdeles opptatt av å yte profesjonell hjelp ved alvorlige hendelser i utlandet, og denne saken ble ekstra krevende på grunn av hennes tilstand, og at hun ikke ville følge våre anvisninger. Det endte til slutt med at selskapet sendte ut lege og sykepleier for å ta henne hjem til Norge. Både lege og sykepleier hadde store problemer med å "nå fram" til henne, og de brukte flere dager på å få overtalt henne til å bli med til Norge (...)

I 2016 meldte klager om skade på solbriller. Det vises til telefonlogg vedr. (saksnr.) hva gjelder kommunikasjonen mellom partene.

Fra telefonloggen vedr. solbrillesaken:

Hun forteller at det gjelder solbrillene hennes. Hun var på bussen og noen kom borti henne slik at solbrillene falt ned fra hodet. Noen var uheldig å tråkket på solbrillene slik at de ble ødelagt. Jeg forklarer at forsikringen ikke dekker uhell og at vi dessverre ikke kan utbetale noe i dette tilfellet.

Hun aksepterer ikke avslaget og endrer litt på forklaringen sin. Nå er det noen som med vilje har forsøkt å stjele solbrillene fra hodet hennes, men mislyktes. Forklarer da at det ikke foreligger et tyveri og at vi fremdeles ikke dekker dette. Hun mener at siden hun har langt år er det umulig at solbrillene bare kan falle av. Noen må ha revet de av hodet. Nå forteller hun at de også rev av noe hår.

Hun spør om jeg hadde dekket dette dersom hun hadde forklart seg annerledes, slik at det hadde vært et tyveri. Jeg sier at det å forklare seg uriktig til forsikringsselskapet i verste fall er svindel og straffbart, så det anbefaler jeg ikke.

Ft gir seg ikke og forsøker om igjen og om igjen å gjøre forklaringen slik at dette skal dekkes. Tror ikke på ft og avslår nok en gang. Hun referer til tidligere saker hvor hun har fått dekket solbrillene. Da har de blitt stjålet fra hodet hennes. Forklarer nok en gang at nå er det jo ikke et tyveri hun melder inn. Avslår 3 ganger over telefon og tilbyr meg å sende henne dette skriftlig slik at hun kan klage dersom hun ønsker det. Finner 2 saker som også handler om solbrillene: (saksnr.). Ft har mange tyverisaker, høy skadeprosent og frekvens. Vurdere risikoutredning.

Sikrede avviser at selskapet kan avslå erstatning for ødelagte klær med begrunnelse i manglende dokumentasjon. Den alvorlige hodeskaden som sikrede ble påført medførte at hun var ute av stand til å fremskaffe dokumentasjonen som selskapet etterspurte. Sikrede avviser også at selskapet kan unnlate å fornye sikredes forsikringer fordi om hun rett etter ulykken var vanskelig å kommunisere med. Det vises igjen til den alvorlige hodeskaden som ulykken påførte sikrede. Konsekvensen av selskapets anførsler er at sikrede nektes erstatning for skadene sine med begrunnelse i hvordan skadene har påvirket henne.

Selskapet avviser ansvar for tap av klærne med mindre sikrede fremlegger tilstrekkelig dokumentasjon. Sikrede har ikke fremlagt dokumentasjon som bekrefter kjøpet av disse klærne og heller ikke annen dokumentasjon på klærne, for eksempel i form av bilder.

Ifølge politidokumentene selskapet har innhentet var sikrede bevisst da politiet kom til stedet. Sikrede hadde et kutt i bakhodet som måtte undersøkes av ambulanspersonalet, og det fremgår

videre at det var litt blod på bakken og litt blod i sikredes hår. Politiets beskrivelse i rapporten er ikke forenlig med at alle klærne som sikrede hadde på seg skal ha blitt totalskadet. Det er heller ikke fremlagt bilder eller uttalelse fra legevakten som kan dokumentere skadene. På bakgrunn av dette finner ikke selskapet det tilstrekkelig sannsynliggjort at alle klærne ble totalskadet.

Selskapet anfører videre at det har rett til å unnlate fornyelse og anfører at det foreligger "særlige grunner" som gjør det "rimelig" å avbryte forsikringsforholdet, jf. fal. § 3-5. NOU 1987:24 s. 63 flg. angir at manglende tillitsforhold mellom selskap og forsikringstaker kan være en særlig grunn som gjør det rimelig å avslutte forsikringsforholdet. Hvor sikrede ved gjentakende anledninger overhodet ikke har medvirket til behandling av de krav som fremsettes og med det kompliserer saksbehandlingen for selskapet, må man kunne anføre at tillitsforholdet mellom partene er borte. Det gjentakende mønstret innebærer at det fremstår som rimelig at partene ikke lenger bør være avtalemessig bundet til hverandre.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for tap av klær, samt om selskapet har rett til å unnlate fornyelse av sikredes forsikringsavtaler, jfr. fal. § 3-5.

Nemnda ser først på spørsmålet om selskapet kan avslå erstatning for sikredes klær.

Det følger av fal. § 8-1 første ledd at sikrede har plikt til å bistå selskapet med å opplyse saken ved å gi selskapet de opplysninger og dokumenter som er tilgjengelige for sikrede og som selskapet trenger for å beregne sitt ansvar og utbetale erstatningen. Videre følger det av sikker rett at det er kravstiller som har bevisbyrden for sitt tap.

Sikrede krever dekning for kr 15 000 for ødelagte klær, men har ikke fremlagt noen dokumentasjon på hvilke klær det dreier seg om og hvor skadet de var.

Blodflekker og andre typer skader på klærne som følge av en voldshendelse betyr ikke at klærne er totalt skadet og ikke kan renses/repareres. Hvis en skadet gjenstand kan repareres, vaskes eller renses, vil selskapet ikke være ansvarlig for mer enn kostnadene til reparasjonen/rensen og det verditapet som evt. er en følge av at klesplagget har vært gjennom en slik prosess. Når klærne er kastet, og det ikke foreligger bilder av skadene eller opplysninger om disse hverken i politidokumentene eller annen dokumentasjon (f.eks. fra behandlende lege), har ikke selskapet grunnlag til å kunne beregne sitt ansvar.

Ut ifra de foreliggende opplysninger har ikke sikrede i tilstrekkelig grad dokumentert sitt krav. Sikredes sykdom/tilstand kan ikke være til hinder for at selskapet skal kunne kreve en viss dokumentasjon på tapet. Dersom sikrede selv ikke er i stand til å imøtegå selskapets krav grunnet sin tilstand/sykdom, må hun be om hjelp til dette fra familie, venner eller advokat.

Saken reiser dernest spørsmål om selskapet kan påberope seg fal. § 3-5.

Bestemmelsen gir selskapet rett til å unnlate å fornye sikredes forsikringer dersom det foreligger "særlige grunner som gjør det rimelig å avbryte forsikringsforholdet". Formuleringen "særlig" forutsetter at det må skje et avvik fra den normale eller forutsatte gjennomføringen av forsikringsavtalen. I NOU 1987:24 s. 64 fremgår følgende:

Som eksempel på "særlige grunner" kan nevnes situasjoner hvor det synes rimelig at selskapet får anledning til å avvike avtaleforholdet fordi tillitsforholdet mellom selskapet og forsikringstageren er falt bort eller at det risikobildet som selskapet har lagt til grunn, er fundamentalt endret uten at dette skyldes et forhold som gir selskapet oppsigelsesrett etter utkastet § 4-3.

Selskapet anfører at tillitsforholdet mellom partene i foreliggende tilfelle må anses borte fordi sikrede ikke har medvirket til behandling av de krav som hun har fremsatt.

At sikre av helsemessige årsaker er vanskelig å kommunisere med kan ikke gi grunnlag for manglende tillit som omfattes av fal. § 3-5. Hvis sikre ikke samarbeider under skadeoppgjøret, kan selskapet avvise ansvar under henvisning til fal. § 8-1 første ledd, jf. ovenfor. De må også kunne påberope seg denne bestemmelsen hvis sikre til tross for selskapets oppfordring unnlater å trekke inn hjelp fra andre i kommunikasjonen. Hvis sikre også har høy skadefrekvens, kan dette løses gjennom økning i premien. Dreier det seg derimot om høy skadefrekvens kombinert med misligheter fra sikres side, kan selskapet unnlate å fornye. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette er tilstrekkelig dokumentert selv om den fremlagte telefonloggen kan gi inntrykk av at sikre forsøker å tilpasse forklaringen for å få dekning. Nemnda er derfor under tvil kommet til at selskapet ikke kan unnlate å fornye i dette tilfellet.

Finansklagenemndas selskapsrepresentant Stiansen har følgende særmerknad:

Når det gjelder oppsigelse av forsikringene etter fal. § 3-5, skal bemerkes: Fal. § 3-5 angir at selskapet kan unnlate å fornye forsikringene dersom det foreligger "særlige grunner" som gjør det "rimelig" å avbryte forsikringsforholdet.

Forsikring er basert på gjensidige tillit, og manglende tillit er tilstrekkelig grunnlag for å nekte fornyelse etter fal. § 3-5. Jeg viser her til flertallets henvisning til lovforarbeidene.

Grunnlaget for den manglende tilliten må kunne dokumenteres, f.eks. ved at selskapet har avdekket at forsikringstaker har gitt bevisst uriktige opplysninger, selv om det ikke skulle være tale om sviks hensikt. At kunden er lite samarbeidsvillig vil normalt ikke være tilstrekkelig, men kan etter mitt syn være det der det er tale om gjentatte tilfeller av manglende evne eller vilje til samarbeid. Manglende innsending av dokumentasjon kan gi grunnlag for nektelse av å fornye forsikringen, forutsatt at det dreier seg om dokumentasjon som er nødvendig for å vurdere risiko og beregne pris.

Når det som i foreliggende tilfeller foreligger en kombinasjon av manglende samarbeidsevne/-vilje og gjentatte unnlatelser av å sende inn dokumentasjon, vil dette etter mitt syn kunne gi grunnlag for oppsigelse etter fal. § 3-5. Det sentrale rettslige spørsmålet vil etter fal. § 3-5 være om det i den konkrete situasjonen vil være "rimelig" at selskapet unnlater å fornye dekningen. Etter min vurdering innebærer dette at selskapet ikke bare er henvist til å påberope fal. § 8-1 og/eller øke premien. Etter en helhetsvurdering vil de også kunne påberope at det er rimelig å nekte fornyelse, basert på at det ikke lenger foreligger et gjensidig tillitsforhold.

Jeg er likevel – under tvil – enig i flertallets resultat hvoretter selskapet i denne konkrete saken ikke har tilstrekkelig grunnlag til å unnlate å fornye forsikringen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikre gis delvis medhold.

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