

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-658

4.9.2019

DNB Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Svik – falsk dokumentasjon – bevisst uriktige opplysninger? – fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede meldte inn en skade på sin Macbook Pro til selskapet. Han sendte inn en kvittering på kjøpet av maskinen datert 15.12.17, samt en skaderapport som angivelig var sendt fra forhandleren og undertegnet med salgsleders navn. Selskapet kontaktet forhandleren og fikk opplyst at kvitteringen datert 15.12.17 ikke fantes i deres salgssystem. I tillegg var skaderapporten sendt fra en e-postadresse som ikke eksisterte, og navnet på den ansatte salgsleder var feilskrevet. I samtale med selskapets utreder erkjente sikrede at kvitteringen av 15.12.17 var falsk. Han hevdet at Macbooken var kjøpt på Finn.no, og at selgeren laget kvitteringen for ham. Selskapet avslø sikredes krav og sa opp hans løpende forsikringer, jfr. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd, under henvisning til at sikrede hadde gitt uriktige opplysninger ved skadeoppgjøret. Nemnda kom til at selskapet ikke var ansvarlig.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 18.990

Saksfremstilling

Saken gjelder to krav om dekning av skade på MacBook Pro under en verdigjenstandsforsikring, og spørsmål om selskapet er uten ansvar og kan si opp forsikring pga. uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 (4) og (5).

Sikrede meldte inn vannskade på sin MacBook Pro 13" 256 GB til selskapet den 30.10.18. Forklaringen i skademeldingen var at han hadde glemt å tømme drikkeflasken før han la den i sekken, slik at innholdet rant utover maskinen. Han fikk ikke startet den etterpå. Skadedato er angitt til 27.10.18.

Sikrede sendte inn en kvittering på MacBooken datert 15.12.17, hvor det fremgikk at den var kjøpt hos Power og kostet kr 18 990 ny. Han sendte også inn en skadebekreftelse på e-post av 31.10.18. E-posten var tilsynelatende sendt fra salgslederen i Power og var undertegnet med hans navn:

MacBook Pro med Touch bar 256GB har vannskader ødelagt skjerm, batteri og touchen som er på tastaturet. I tillegg kan det være andre skader i maskinen som vi er nødt til å sende til Apple for å finne ut av. Anslår derfor at reparasjon vil koste over salgsprisen. Det er derfor ikke lønnsomt med reparasjon da flere deler er ødelagt.

Sikrede har også tidligere hatt en skade på en MacBook pro 13" 256 GB, som selskapet har erstattet med kr 17 990. Forrige skadedato var oppgitt til den 27.2.18. Sikrede oppga da at maskinen hadde blitt skadet på skolen:

Jeg hadde med pc-en min til skolen. Ved en pause lot jeg pc-en være på sitteplassen min, mens vi hadde pause, og pc-en var satt på lading. Dette gjør vi alle og det har vi alltid gjort i de 4,5 årene jeg har studert på høyskolen. Når vi var tilbake fra pausen så var pc-en min satt feil på plass, koblet av fra laderen med en knust kjerme og ødelagt tuchene i toppen av tastaturene. For meg så det ut som om noen hadde snublet i ledningen

som var koblet på pc-en. Jeg har prøvd å spørre folk om noen har fått med seg dette, men av de rundt meg var det ingen og vi alle var i pausen samtidig og sammen.

I forbindelse med den tidligere skadesaken sendte sikrede inn en kvittering fra Power datert 17.8.18. I tillegg sendte han følgende bekreftelse på e-post av 12.2.18, tilsynelatende fra salgslederen i Power:

MacBook Pro med Touch bar 256GB har knust skjerm, ødelagt touchen samt andre ytre skader. I tillegg kan det være andre skader inne i maskinen som ikke er synlig. Anslår derfor at reparasjon vil koste over salgsprisen. Det er derfor ikke lønnsomt med reparasjon.

Ved sammenligning av de to sakene så selskapet at modell, garantinummer, beløp og betalingsopplysninger på kvitteringene var identiske, og konkluderte med at skadene gjaldt samme maskin. Selskapet besluttet saken utredet og kontaktet Power.

Power bekreftet at sikrede hadde kjøpt en MacBook hos dem den 17.12.17, og ikke den 15.12.17 som dokumentasjonen tilsa. Kvitteringen datert 15.12.17 fantes ikke i deres salgssystem.

Utrederen forsøkte å sende en e-post til adressen som e-postene av 12.2.18 og 31.10.18 ble sendt fra, men e-posten kom i retur med melding om ukjent e-postadresse. Deretter ringte utrederen mobiltelefonnummeret som stod oppført i e-postene. Dette nummeret tilhørte ikke salgslederen men en kvinne. Utrederen tok så kontakt med Power som sendte følgende bekreftelse:

Jeg bekrefter med dette at den mailen du viser til ikke er sendt fra oss. Navnet i eposten og mobil nummer i signaturen er også feil.

Om det er skader på et produkt, blir heller ikke dette informert om via mail på denne måten. Vi har et eget system for dette i samarbeid med verkstedet hvor kundene svarer på prisoverslag selv.

Med bakgrunn i ovennevnte tilbakemelding kontrollerte selskapet skaderapporten sendt inn i skadesak nr. 1. Det ble avdekket at også den var forfalsket med samme oppsett og fremgangsmåte.

Sikrede ringte til selskapet den 7.11.18 og opplyste at han ønsket å trekke kravet knyttet til skade nr. 2 fordi maskinen angivelig nå fungerte igjen.

I samtale med utreder den 16.11.18 erkjente sikrede at kvitteringen av 15.12.17 var falsk. Han opplyste at Macbooken var kjøpt på Finn.no, og da skade nr. 2 oppsto trengte han en kvittering. Selgeren påtok seg å lage en kvittering til sikrede og fikk da tilsendt sikredes opprinnelige kvittering fra 17.8.17 som grunnlag. Da sikrede fikk kvitteringen fra selger på e-post, skal han ha sendt denne videre til selskapet uten å kontrollere den. Ifølge sikrede oppdaget han først etterpå at kvitteringen var falsk. Han forklarte at dette var grunnen til at han trakk skadekravet. Sikrede kunne ikke huske navnet på selgeren. Han ble bedt om å hente ut kommunikasjon med selger via Finn.no sin meldingstjeneste, men svarte at han har slettet Finn-kontoen sin fordi han ble stresset etter å ha oppdaget den falske kvitteringen. Han fastholdt at begge skadene på Macbooken var reelle.

Selskapet avsto sikredes krav i brev den 22.11.18 og sa opp hans løpende forsikringer under henvisning til at sikrede hadde gitt uriktige opplysninger i skadeoppgjøret. Den 3.12.18 anmeldte selskapet sikrede for forsikringsbedrageri. Politiet henla saken grunnet beviset stilling.

Etter å ha mottatt avslaget sendte sikrede en rekke ny dokumentasjon til selskapet, bl.a. en e-post fra salgsleder datert 6.12.18:

Jeg (navn), bekrefter at mitt navn og etternavn har blitt brukt til "fishing" forsøk. Da noen prøver og få informasjon fra (sikrede) angående en forsikringssak. Har sett mailen som noen andre kunden også har fått og kan bekrefte at dette ikke er meg men vi jobber med saken om og ta de som gjør dette.

Videre sendte han en bekreftelse fra Elkjøp datert 29.10.18, hvor det fremgikk:

Vannskader av elektronikk vil ikke bli reparert da det er stor fare for senere skader som ikke vises på første sjekk. Alle reprasjoner av vannskadede produkter er ikke lønnsomt da all innmat av pc/mobil o.l må byttes i forhold til rutine. Dette gjelder en macbook touch - serienr: (X).

Selskapet kontrollerte sikredes nye opplysninger og kontaktet salgslederen i Power. Salgslederen hevdet at han ikke hadde blitt utsatt for phishingforsøk. Han var kjent med hvordan phishingforsøk pr. e-post skjer, og hevdet at han ikke har latt seg lure til å svare på slike e-poster. Videre fastholdt han at han ikke hadde sendt ut e-posten av 31.10.18.

Selskapet kontakt deretter Elkjøp og fikk opplyst at det ikke var registrert noen skadesak på Macbook med serienummer X i Elkjøp sine systemer. Servicedesken tar imot skadede produkter og reklamasjon og sender dette videre til verksted. I de tilfeller kunden ikke vil sende produktet til verksted, hender det at de skriver en bekreftelse.

Det ble avdekket at serienummer X tilhører en Macbook Pro 13" fra 2016.

Selskapet opprettholdt sitt standpunkt, og klage ble inngitt til FinKN den 9.3.19.

Sikrede krever dekning for skadene og hevder at det dreier seg om to forskjellige MacBooker. Han erkjenner at kvitteringen for MacBooken som ble fremlagt i skadesak nr. 2 er falsk, men anfører at dette ikke har betydning all den tid det dreier seg om en reell skade. Videre anfører sikrede:

Skade (nr. 1):

Her kommer det frem at skaderapporten har vært forfalsket. Til forklaring til dette har jeg vært i butikken og snakket med (salgsleder) som mailen stammet i fra. Bakgrunnen til dette var at jeg personlig var i (butikknavn) butikken i februar da skaden oppsto. Jeg fikk ett ark som bekreftet skaden. Jeg gikk til (salgsleder) med arket og ba han gi meg en mer troverdig skaderapport da det ikke var stempel på skaderapporten på arket. (Salgsleder) sendte meg mailen som jeg sendt til dere da. I ettertid viser det seg at hans opplysninger på signatur og mailadressen har være ukorrekt. Jeg har vært i kontakt med (salgsleder) i butikk for å få en forklaring på dette. Han bekreftet at han har sendt mail, og at mailen hans har i flere tilfeller blitt hacket/skimmet. Det forklarer nemlig ukorrekt informasjon på mailen hans. (...)

Skade (nr. 2):

Her kommer det frem at både skaderapport og kvittering er forfalsket. Her igjen som sagt tidligere har jeg gjort en stor feil da jeg slettet all informasjon og mailer i en stresset situasjon og der jeg hadde stor panikk. Jeg har her ikke kontrollert mailen jeg har videresendt til forsikringsselskapet. Her har det ligget forfalsket kvittering og skaderapport som dere påpeker. Det at det har vært forfalsket dokumenter her har det ikke vært noe tvil om, og dette er noe jeg selv har erklært tidlig i samtalen med (utreder). (...) Som nevnt har jeg ikke kontrollert mailen som jeg fikk av selgeren, og sendt det videre. Her har det ligget både forfalsket kvittering og skaderapport (...) Det at det har vært forfalsket dokumenter her har det ikke vært noe tvil om, og dette er noe jeg selv har erklært tidlig i samtalen med (utreder). Jeg har i oktober 2018 hatt pcen hos Elkjøp til skadevurdering. De har i oktober gitt meg en bekreftelse på at pcen har vannskader og at reparasjonen vil ikke være lønnsomt. Som nevnt har jeg ikke kontrollert mailen som jeg fikk av selgeren, og sendt det videre. Her har det ligget både forfalsket kvittering og skaderapport. (...)

Under fortvilelsen så har jeg trukket saken da jeg oppdaget feil selv med reel skaderapport i henda. På denne skaderapporten som jeg fikk i oktober 2018 av Elkjøp kan dere se at skaden har oppstått i oktober 2018, og det gjelder en annen pc. Denne skaderapporten bekrefter tid (i oktober) samt type skade. Det bekrefter da at skade på saken har være reelt og at det har oppstått i oktober 2018 (Her er det også en annen serie nummer enn som har vært på første pc, se vedlegg).

Selskapet avviser ansvar for skade nr. 2 og krever utbetalt erstatning for skade nr. 1 tilbake, og anfører at sikrede bevisst har gitt uriktige opplysninger i form av forfalsket dokumentasjon, jf. fal. § 8-1 (4). Selskapet har også sagt opp sikredes løpende forsikringsavtaler med én ukes varsel, jf. fal. § 8-1 siste ledd. Sikrede har selv erkjent at han sendte inn en falsk kvittering. Det har betydning for oppgjøret hvorvidt maskinen er kjøpt ny eller brukt. Sikrede har innrømmet at maskinen ble

kjøpt på Finn.no og ikke ny hos Power. Skaden som er fremvist i etterkant av avslaget er intet bevis da den kan ha blitt påført etter at sviket ble oppdaget. Videre gjelder serienummer X en maskin fra 2016. Maskinen er dermed eldre enn oppført i skademeldingen. På denne bakgrunn har selskapet oppfylt sin bevisbyrde for svik.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Saken reiser spørsmål om selskapet har anledning til å:

1. avslå kravet,
2. kreve tidligere oppgjør tilbakebetalt, og
3. si opp løpende forsikringsavtaler under henvisning til svik ved skadeoppgjøret

etter fal. § 8-1 (4) og (5).

Det følger av fal. § 8-1 (4) at sikrede mister ethvert erstatningskrav mot selskapet dersom sikrede bevisst gir uriktige eller ufullstendige opplysninger som sikrede vet eller må forstå kan føre til at sikrede får utbetalt en erstatning han eller hun ikke har krav på.

Det første spørsmålet er om sikrede ga gale opplysninger under skadesak 2. Sikrede har erkjent at han ga uriktige opplysninger i form av falsk kvittering i denne saken. Han ga derfor objektivt sett uriktige opplysninger i dette skadeoppgjøret. Det er også på det rene at sikrede var klar over at dokumentasjonen var falsk slik at de gale opplysningene ble gitt bevisst.

Spørsmålet blir da om sikrede forsto eller måtte forstå at de gale opplysningene kunne gi ham en erstatning han ikke hadde krav på. Det er ikke krav om vinnings hensikt, men at sikrede måtte forstå at han ved mangel på kontroll fra selskapets side kunne få utbetalt for høy erstatning, jf. FSN-3352 og FSN-5719.

Sikrede innrømmet under saksbehandlingen at dokumentasjonen var falsk, men dette skjedde først da han ble konfrontert med dette under samtale med utreder. Det er således først ved selskapets kontroll at opplysningen ble korrigert. Normalt legges kjøpsdokumentasjon til grunn for selskapets oppgjør. En nykjøpt MacBook vil ha større verdi enn en som er kjøpt brukt. Dette fremgår også av selskapets oppgjørsregler. Det synes derfor ikke tvilsomt at opplysningen er av betydning for skadeoppgjøret. Nemnda kan ikke se annet enn at den falske kjøpsdokumentasjonen var ment for å dokumentere kravet, og var egnet til å oppnå en erstatning sikrede ikke hadde krav.

Etter dette kan selskapet påberope seg fal. § 8-1 (4) og (5) i forhold til skade nr. 2.

For skadesak nr. 1 gjelder den uriktige opplysningen uttalelsen fra forhandleren i e-post av 12.2.18 som skal bekrefte skaden på MacBooken. Ifølge forhandleren er verken denne e-posten, eller e-posten av 31.10.18 som skulle bekrefte skade nr. 2, sendt av vedkommende. Nemnda kan dermed ikke legge til grunn at denne e-posten er reell, og mener derfor det er dokumentert at det foreligger uriktige/ufullstendige opplysninger også i oppgjøret for skadesak nr. 1. Videre kan ikke nemnda se annet enn at opplysningen er gitt bevisst i den hensikt å dokumentere skaden, og dermed egnet til å oppnå en erstatning sikrede ellers ikke ville hatt krav på.

Nemnda kan ikke se at den dokumentasjonen sikrede senere har fremlagt kan føre til et annet resultat. Selskapet kan derfor påberope seg fal. § 8-1 (4) også for skade nr. 1. For denne skaden er erstatning allerede utbetalt. Sikrede har her forledet selskapet til å utbetale erstatning og må være ansvarlig for dette etter alminnelige erstatningsrettslige regler, jf. for øvrig Brynildsen, m.fl.: Forsikringsavtaleloven (3. utg., 2014) s. 289.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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