

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-721

19.9.2019

Storebrand Forsikring AS

Reise/reisegods

Innbrudd i ferieleilighet – klagefristen oversittet? – fal. § 8-5 annet ledd.

Sikrede meldte den 18.1.18 om tyveri av reisegods fra ferieleilighet. I skademeldingen opplyste sikrede at en rekke personlige eiendeler var blitt stjålet. Selskapet sendte saken til utredning i februar 2018. Fra slutten av februar og frem til juni pågikk korrespondanse mellom sikrede og selskapets utreder. Selskapet avslo sikredes krav den 27.6.18 under henvisning til at sikrede hadde gitt uriktige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret. Sikrede sendte den 16.7.18 en klage til selskapets e-postadresse. Selskapet opprettholdt sitt avslag 7.8.18 og henviste til tidligere klageinformasjon. Klage ble inngitt til Finansklagenemnda den 25.1.19. Nemndas flertall kom til at klagefristen var oversittet.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for innbrudd og spørsmålet om seksmånedersfristen i fal. § 8-5 annet ledd er oversittet. Subsidiært har selskapet avslått kravet under henvisning til at sikrede har gitt uriktige opplysninger i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede meldte om tyveri av reisegods den 18.1.18. I skademeldingen ble hendelsen beskrevet som følger:

Var på ferie i S. Bodde i familiens feriebolig. Fikk gjennomført operasjon i sykehus på fastlandet den x.x.x, og mistet ved retur nest båt tilbake til øya. Da allmenntilstanden var svekket og smertene langt større enn jeg hadde regnet med, måtte jeg booke meg inn på nærmeste hotell. Etter kontroll hos legen neste dag, returnerte jeg til øya der jeg oppdaget at det hadde vært et innbrudd. Politiet ble kontaktet øyeblikkelig, og forholdet anmeldt. Det ble utpekt en mistenkt(...) Omfattende etterforskning ble startet med blant annet åstedssikring utover natten.

Sikrede opplyste at en rekke eiendeler var blitt stjålet, bl.a. klesplagg, toalettsaker, sko, briller, drone, klokker, armbånd, elektroniske apparater og NOK 9 500 i kontanter. Flere av eiendelene var kjøpt for ett år siden.

Selskapet sendte saken til utredning i starten av februar 2018. Fra slutten av februar og frem til juni pågikk korrespondanse mellom sikrede og selskapets utreder. Utreder ønsket nærmere forklaring på forholdene omkring innbruddet, samt eierskap på gjenstandene som var stjålet. Selskapet forespurte et møte 11.4.18, men dette ble avslått av sikrede.

Den 5.6.18 ba selskapet om forklaring på hvorfor sikrede ikke hadde opplyst at han hadde fått refundert MVA for en klokke som han hadde kjøpt i utlandet. I skademeldingsskjema hadde sikrede oppført fullpris for klokken, samt lagt ved kvittering som dokumentasjon. Sikrede besvarte selskapets spørsmål i e-post av 28.6.18. Da klokken verdi fratrukket MVA uansett oversteg maksbeløpet per gjenstand, hadde sikrede vurdert dette som en irrelevant opplysning.

Selskapet avsto sikredes krav den 27.6.18 under henvisning til at sikrede hadde gitt uriktige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret. I avslagsbrevet orienterte selskapet om følgende klagemuligheter:

Hvis du mener Storebrand Forsikring har gjort feil ved vurderingen av saken, kan du bringe saken inn for domstolen, kreve nemndbehandling eller klage til Storebrand Kundeombud (...)

Fristen for både søksmål og klage er **6 måneder** fra du mottar dette brevet. Oversittelse av fristen medfører at kravet foreldes.

Dersom du har spørsmål til avgjørelsen, eller ønsker å klage på denne, kan henvendelse rettes til Storebrand Forsikring AS. Da forholdet vil kunne bli politianmeldt settes det en klagefrist på to uker fra datering av dette brevet.

Selskapet orienterte følgende om nemndbehandling:

Eventuelle henvendelser kan rettes til(...)

I følge Fal. § 8-5 mister den forsikrede retten til erstatning dersom sak ikke er anlagt eller nemndsbehandling er krevd i henhold til FAL § 20-1 innen 6 måneder etter sikrede fikk skriftlig melding om avslaget.

Sikrede sendte klage til selskapets e-postadresse den 16.7.18. Sikrede mottok kvittering for innsendt klage fra Automail noreply@storebrand.no hvor følgende fremkom:

Hei,

Vi har mottatt din klage.

Din klage:

Det vises til brev datert 27. juni 2018 der det gis avslag på krav i sak (...) Brevet ble først mottatt i dag, 16. juli 2018. I mellomtiden har det pågått en korrespondanse med utreder der det forhold dere ikke har ansett å være opplyst på tilfredsstillende vis, nå er opplyst og kommentert ytterligere. Se e-post av 28. juni 2018. Bakgrunnen for at korrespondansen har vært oppfattet som meningsløs er at opplysningen dere anser å være av vesentlig betydning, åpenbart ikke har noen innvirkning på kravets størrelse da dette er begrenset til et vesentlig lavere maksbeløp som fremgår av forsikringsvilkårene. Min opplevelse av saksbehandlingen er tydelig beskrevet i tidligere korrespondanse. Det bes om tilbakemelding dersom dette, mot all formodning, ikke endrer deres standpunkt i saken.

Vi tar kontakt med deg så snart vi kan.

Med vennlig hilsen,

Storebrand

Selskapet opprettholdt sitt standpunkt den 7.8.18 og opplyste følgende:

Storebrand opprettholder sitt avslag og viser til klagemulighetene som er beskrevet i vårt brev til deg.

Klage ble inngitt til Finansklagenemnda den 25.1.19.

Sikrede krever full erstatning for innbruddet og forsinkelsesrenter f.o.m. to måneder etter at melding ble sendt dekning for tyveriet og avviser at han har gitt uriktige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret. Refusjonsbeløpet for klokken var av en slik størrelse at opplysning om MVA ikke hadde innvirkning på skadeoppgjøret. Klokkens pris var kr 66 600 hvor refusjonsbeløpet utgjorde kr 7 303. Maksdekning per gjenstand er kr 40 000. Selskapet har innhentet opplysninger om en pågående etterforskning uten sikredes samtykke. Det har også benyttet seg av uforholdsmessige etterforskningsmetoder som spaning. Sikrede må også gis full innsyn i saksbehandlingsdokumenter.

Selskapet aviser ansvar og anfører prinsipalt at søksmålsfristen etter fal. § 8-5 er oversittet. En e-post til selskapet er ikke tilstrekkelig for å avbryte fristen. Avslag ble sendt sikrede 25.6.18, og

klagefristen gikk således ut 27.12.18. Sikredes advokat var også klar over fristens utløp. Dette fremgår av advokatens brev fra 22.11.18.

Selskapet anfører subsidiært at det er uten ansvar pga. bevisst uriktige opplysninger under skadeoppgjøret etter fal. § 8-1 fjerde ledd. Sikrede har gitt uriktige opplysninger ved å ha krevd fullpris for en klokke, et gullarmbånd og en jakke. Videre oppførte sikrede et tap på kr 9 500 i kontanter, men av innsendt anmeldelse på tyrkisk fremgår at stjålet kontantbeløp er kr 8 000. Det ble opplyst at pengene ble tatt ut for å betale for en synskorrigerende operasjon. Denne operasjonen ble til slutt betalt med kort.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om seks månedersfristen i fal. § 8-5 er avbrutt slik at klagen er rettidig. Subsidiært er det spørsmål om selskapet er uten ansvar pga. bevisst uriktige opplysninger under skadeoppgjøret etter fal. § 8-1 fjerde ledd. Dersom selskapet er ansvarlig, er det spørsmål om sikrede har krav på forsinkelsesrenter, jf. fal. § 8-4.

Finansklagenemnda Skades flertall, Wilhelmsen, Barnholdt og Løyning, bemerk:

Nemndas flertall bemerk at selskapet avsto sikredes krav den 27.6.18 under henvisning til at sikrede hadde gitt uriktige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret. I avslagsbrevet orienterte selskapet om følgende klagemuligheter:

Hvis du mener Storebrand Forsikring har gjort feil ved vurderingen av saken, kan du bringe saken inn for domstolen, kreve nemndbehandling eller klage til Storebrand Kundeombud (...)

Fristen for både søksmål og klage er **6 måneder** fra du mottar dette brevet. Oversittelse av fristen medfører at kravet foreldes.

Dersom du har spørsmål til avgjørelsen, eller ønsker å klage på denne, kan henvendelse rettes til Storebrand Forsikring AS. Da forholdet vil kunne bli politianmeldt settes det en klagefrist på to uker fra datering av dette brevet.

...

I følge Fal. § 8-5 mister den forsikrede retten til erstatning dersom sak ikke er anlagt eller nemndsbehandling er krevd i henhold til FAL § 20-1 innen 6 måneder etter sikrede fikk skriftlig melding om avslaget.

Sikrede sendte klage til selskapets e-postadresse den 16.7.18. Sikrede mottok kvittering for innsendt klage fra Automail noreply@storebrand.no hvor følgende fremkom:

Hei,

Vi har mottatt din klage.

Din klage:

Det vises til brev datert 27. juni 2018 der det gis avslag på krav i sak (...). Brevet ble først mottatt i dag, 16. juli 2018. I mellomtiden har det pågått en korrespondanse med utreder der det forhold dere ikke har ansett å være opplyst på tilfredsstillende vis, nå er opplyst og kommentert ytterligere. Se e-post av 28. juni 2018. Bakgrunnen for at korrespondansen har vært oppfattet som meningsløs er at opplysningen dere anser å være av vesentlig betydning, åpenbart ikke har noen innvirkning på kravets størrelse da dette er begrenset til et vesentlig lavere maksbeløp som fremgår av forsikringsvilkårene. Min opplevelse av saksbehandlingen er tydelig beskrevet i tidligere korrespondanse. Det bes om tilbakemelding dersom dette, mot all formodning, ikke endrer deres standpunkt i saken.

Vi tar kontakt med deg så snart vi kan.

Med vennlig hilsen,

Storebrand

Selskapet opprettholdt sitt standpunkt den 7.8.18 og opplyste følgende:

Storebrand opprettholder sitt avslag og viser til klagemulighetene som er beskrevet i vårt brev til deg.

Klage ble inngitt til Finansklagenemnda den 25.1.19, som i utgangspunktet er for sent.

Det følger både av rettspraksis (LB-2005-121963) og nemndspraksis (FSN-5983 og FinKN-2012-223) at selskapets innlatelse på realitetsdrøftelser ikke har betydning for fristens løp. Ved klagebehandling i en intern klagenemnd opprettet i selskapet har man imidlertid i nemndspraksis anvendt fel. § 16 nr. 2 (a), som sier at fristen avbrytes hvis klagen "bringes inn for en klage- eller reklamasjonsnemnd som er opprettet av skyldneren". I så fall følger det av fel. § 22 første ledd første og tredje pkt. at avbrytelsen har virkning i ett år fra saken er avsluttet, jf. FSN-4679, FSN-7465 og FSN-7466.

I Ot.prp. nr. 38 (1977-1978) Om Lov om fordeling av fordringer, kapittel IX særskilt kommentar til fel. § 16, heter det imidlertid:

Nr. 2 gir en tilsvarende regel for krav som bringes inn for en klage- eller reklamasjonsnemnd som er opprettet av skyldneren eller bransjeorganisasjon han er tilsluttet eller under deres medvirkning. Det er nødvendig at saken bringes inn for nemnd utenfor skyldneren selv, men det er ikke tilstrekkelig at kravet bringes inn for en særskilt klageavdeling/klagekontor hos skyldneren.

Det er uklart for flertallet om selskapets interne klageorgan er en nemnd utenfor skyldneren selv, men nemnda finner uansett at klagen i dette tilfellet dreier seg om en viderebehandling i selskapet som etter praksis ikke er tilstrekkelig til å avbryte fristen. Sikredes klage er sendt som en e-post til selskapet uten å være stilet til kundeombudet eller på annen måte tilkjenne gir at det er meningen at dette er en klage til et annet organ enn det organet som hadde det opprinnelige oppgjøret. Det er heller ingen reelle grunner som tilsier at man skal godta en slik mail i dette tilfellet. Selskapet har fremlagt et brev av 22.11.18 fra sikredes advokat hvor advokaten uttaler at "Da klagefristen utløper 27.12.18, bes om en snarlig ekspedering". Dette tilsier at både advokaten og sikrede har vært av den oppfatning at klagen til selskapet ikke var ment for å avbryte klagefristen og dette måtte skje ved de måter som var anvist i selskapets avslagsbrev.

Klagefristen etter fal. § 8-5 annet ledd er da oversittet og selskapet er ikke ansvarlig.

Finansklagenemnda Skades mindretall, Giæver og Sundby, bemerker:

Mindretallet er kommet til et annet resultat i spørsmålet om fristen for å klage saken inn for Finansklagenemnda er oversittet.

Sikrede klaget på avslaget per e-post den 16.7.18. Denne klagen ble sendt til selskapets e-postadresse, og han fikk tilbakemelding fra selskapet om at klagen var mottatt.

Spørsmålet er om sikredes e-post til selskapet avbryter fristen. Nemnda har i tidligere avgjørelser lagt til grunn at klage til et internt klageorgan i selskapet avbryter fristen.

Da selskapet ikke opplyste om kontaktinformasjonen til selskapets kundeombud i avslagsbrevet, mener mindretallet det må være tilstrekkelig at klagen ble sendt i e-post til selskapet. Vi viser her til selskapets formulering i avslagsbrevet av 27.6.18 om at "Dersom du har spørsmål til avgjørelsen, eller ønsker å klage på denne, kan henvendelse rettes til Storebrand Forsikring AS".

Selskapet opprettholdt sitt avslag i brev til sikrede av 7.8.18, men ga ingen opplysninger om at klagefristen ikke var ansett som avbrutt ved sikredes klage av 16.7.18. I tillegg fremstår nemndsbehandling og klage til Storebrand som likestilt i avslagsbrevet til selskapet av 27.6.18.

Mindretallet mener derfor etter dette at klagefristen ikke er oversittet.

Det tas ikke stilling til de øvrige spørsmål saken reiser siden vi er i mindretall.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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