

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-315

5.5.2020

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Sotskade – oversittet klagefrist? – fal. §§ 8-5 annet ledd.

Sikrede meldte per telefon om at stuen i hennes bolig hadde blitt sotet ned i løpet av en vinter. Sikrede aksepterte i telefonsamtalen at selskapet kunne kommunisere elektronisk per sms og e-post. Selskapets takstmann mente sotskaden skyldes feilmontering av ovn. Selskapet avslo dekning den 21.6.18 under henvisning til at skaden ikke hadde oppstått plutselig. Sikrede påklaget avslaget, og selskapet opprettholdt sitt standpunkt i en e-post av 18.2.19. Selskapet viste i e-posten til at klage måtte fremsettes til selskapets kundeombud eller til Finansklagenemnda innen seks måneder, jf. fal. § 8-5 annet ledd. Sikrede klaget til Finansklagenemnda den 4.12.19. Selskapet anførte at klagefristen var oversittet, og at sikrede derfor hadde tapt sitt erstatningskrav. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for sotskade under bygningsforsikringen, herunder spørsmålet om klagen på avslaget er rettidig fremsatt, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-5 annet ledd.

Sikrede kontaktet selskapet per telefon den 11.4.18 og meldte om at stuen i hennes bolig var blitt nedsoet i løpet av vinteren. Sikrede fikk i denne telefonsamtalen spørsmål om selskapet kunne kommunisere elektronisk via e-post og sms, noe sikrede takket ja til.

Selskapet rekvirerte takstmann som besiktiget boligen den 12.4.18. Skadeårsaken beskrives på følgende måte i skaderapporten:

Oven er montert feil mener vi. Sot kommer inn mellom røykerør og mur.rør har feil fall, samt det der ikke tett. Det er (c) I (I9) som ovn er handlet hos samt de hadde montører som tok jobben med montering.

Selskapet avslo erstatningen den 21.6.18 under henvisning til at skaden ikke hadde skjedd plutselig. Avslaget ble påklaget. Selskapet opprettholdt sitt standpunkt i en e-post av 18.2.19. Selskapet viste blant annet til:

...

Hvis du ikke er enig i vår avgjørelse, kan du fylle ut klageskjema på www.if.no, sende e-post til kundeombudet@if.no, eller sende brev til Kundeombudet i If, postboks 240, 1326 Lysaker. Tlf 02400.

Vi minner om at du også kan henvende deg til Forsikringsklagekontoret, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo.

Videre gjør vi oppmerksom på at If er fri for ansvar hvis du ikke har krevd klagebehandling (se over) eller anlagt sak innen 6 - seks - måneder etter at du fikk skriftlig beskjed om vår avgjørelse - jf. forsikringsavtaleloven paragraf 8-5, 18-5 og 20-1.

...

Sikrede registrerte deretter en klage hos Finansklagenemnda den 4.12.19.

Sikrede har anført at selskapet er ansvarlig for skadene som følge av den feilmonterte ovnen.

Selskapet har anført at det er uten ansvar da klagen er for sent fremsatt. Opplysninger om klagemuligheter ble gitt i e-post av 18.2.19. Fra dette tidspunkt løper det en seks måneders klagefrist, jf. fal. § 8-5. Klagen er registrert hos Finansklagenemnda den 4.12.19, nesten ti måneder etter avslaget med informasjon om klagemuligheter.

Subsidiært er det anført at skaden uansett er unntatt forsikringsdekningene. Vilkårene stiller krav om at skaden skal ha skjedd "plutselig". Etter nemndspraksis vil skader som utvikler seg over noen timer regnes som "plutselig". En skade som oppstår i løpet av et døgn eller mer vil ikke være å anse som "plutselig". Nedsotingen har skjedd i løpet av vinteren, og har således oppstått gradvis.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken 9.3.20 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold.

Under henvisning til FinKN-2018-409 la sekretariatet til grunn at klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd var oversittet, og at sikrede dermed hadde tapt sitt erstatningskrav:

I nemndspraksis er det lagt til grunn at innsendelse av skademelding på e-post må anses som et samtykke til elektronisk kommunikasjon, jf. eksempelvis FinKN-2016-403 vedlagt. Sekretariatet forstår det slik at det i dette tilfellet ikke er sendt noen skademelding til selskapet, men at du den 24.4.18 sendte en e-post og informerte om at "(t)il og med inne i kjøleskapet var det sot". Sekretariatet er noe usikker på en slik e-post er tilstrekkelig for at det kan anses å være gitt et samtykke til elektronisk kommunikasjon, men dette synes ikke å være av betydning da vi uansett anser samtykke gitt i telefonsamtale som et tilstrekkelig samtykke.

Etter sekretariatets oppfatning oppfyller selskapets orientering om klageadgang i avslagsbrevet formkravene i fal. § 8-5 annet ledd for øvrig. Det er ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at du har klagt til selskapets kundeombud innen fristen.

Høyesterett har i dom inntatt i Rt. 1997 s. 168 uttalt at bestemmelsen er en materiellrettslig foreldelsesregel, som kommer til anvendelse uavhengig av hvilken begrunnelse selskapet har lagt til grunn for avslaget eller avkortningen. Videre fremgår det av dommen at utgangspunktet for fristen er tidspunktet sikrede "fikk" melding om avslaget, og at det etter lovens ordlyd er nok at meldingen er kommet frem til sikrede. Fristen løper derfor selv om sikrede ikke har gjort seg kjent med innholdet.

En e-post må anses for å ha kommet frem den dagen den er sendt, altså den 18.2.19. Klagefristen løp derfor til den 18.8.19. Din klage ble mottatt hos Finansklagenemnda den 4.12.12. Klagen er således ikke rettidig etter fal. § 8-5 annet ledd, og du har dermed mistet retten til erstatning i dette tilfellet. På bakgrunn av dette ser ikke sekretariatet grunn til å gå nærmere inn på spørsmålet om selskapets standpunkt i utgangspunktet var korrekt.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på erstatning for sotskaden eller om klagefristen etter fal. § 8-5 er oversittet.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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