

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-416

22.5.2020

If Skadeforsikring NUF

Reise/reisegods

Tyveri av Rolex – fal. § 8-5 annet ledd.

Sikrede meldte om tyveri av en Rolex-klokke på reise 3.6.19. Selskapet avsto kravet 4.6.19 under henvisning til at det ikke var sannsynliggjort at årsaken til tapet skyldes et dekningsmessig tyveri. Fra dette tidspunkt var det videre korrespondanse mellom sikrede og selskapet frem til endelige avslag forelå 28.6.19. Klage ble inngitt til Finansklagenemnda 7.2.20. Saken reiser spørsmål om sikrede har klaget rettidig, jf. fal. § 8-5 annet ledd. Nemnda kom til at sikrede hadde oversett klagefristen, og at erstatningskravet var falt bort.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 115 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tap av klokke under reiseforsikringen.

Sikrede var på reise i utlandet i perioden 17.5.19 til 24.5.19. Han kontaktet selskapet per telefon 25.5.19 og opplyste at han hadde glemt igjen en Rolex-klokke under sitt utenlandsopphold, angivelig i Frankrike. Sikrede forklarte i skademeldingen til selskapet datert 3.6.19 at han mistet klokken i tidsrommet 17.5.19 til 24.5.19 i Amsterdam og fra "Kjevik til Amsterdam Nice Kristiansand". Selskapet avsto sikredes krav 4.6.19 under henvisning til at reiseforsikringen ikke dekket tap som skyldes at en eiendel mistes eller kommer bort på annen måte.

Sikrede sendte flere e-poster til selskapet med utfyllende opplysninger om tyverihendelsen i perioden 10.6.19 til 13.6.19.

Selskapet fastholdt avslaget 14.6.19. Sikrede kontaktet selskapet samme dag for å be om en fornyet vurdering av saken på bakgrunn av nye opplysninger.

Selskapet vurderte de nye opplysningene, men besluttet å opprettholde avslaget 28.6.19.

Den 28.6.19 var det ytterligere korrespondanse mellom partene hvor sikrede fastholder at klokken er stjålet, mens selskapet på sin side opplyste om videre klagemuligheter:

Vi bekrefter å ha mottatt din siste e-post og tar synspunktene dine til etterretning.

Mener du at vår avgjørelse er uriktig eller i strid med vilkårene, har du anledning til å klage enten til vårt Kundeombud eller til Finansklagenemnda. Du finner kontaktinformasjon på www.europeiske.no under "Meld skade".

For ikke å miste din rett til erstatning, må klagen være fremsatt innen 6 måneder etter at du fikk skriftlig beskjed om vår avgjørelse, jfr. Forsikringsavtalelovens § 8-5, § 18-5 og § 20-1.

Sikrede sendte flere e-poster til selskapet i perioden 29.6.19 til 1.7.19 med supplerende opplysninger om tyveriet.

Selskapet besvarte sikredes henvendelser 1.7.19 og opplyste at saken var ferdigbehandlet og henviste til klageinformasjon i tidligere e-post.

Sikrede kontaktet selskapet på nytt 6.1.20 hvor sikrede ønsket mer informasjon om videre klagemuligheter.

Selskapet svarte samme dag og viste til at seksmånedersfristen var utløpt.

Sikrede sendte en ny e-post til selskapet 6.1.20 hvor sikrede argumenterte for at klagefristen var overholdt.

Selskapet fastholdt at klagefristen var utløpt i brev av 7.1.20.

Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda 7.1.20.

Sikrede krever dekning for tap av Rolex-klokken og anfører at det er overveiende sannsynlig at klokken ble stjålet på flyplassen i Amsterdam 17.5.19. Sikrede husket spesielt to hendelser fra flyplassen hvor det var mange mennesker rundt, og noen "bumpet" inn i sikrede. Denne hendelsen måtte også ses i sammenheng med legeutgiftene sikrede hadde fått refundert av selskapet under reiseforsikringen i en annen sak. Sikrede bestrider at klagefristen er oversittet.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede ikke har dokumentert at klokken ble borte pga. tyveri. Sikrede har oppgitt forskjellige forklaringer rundt tapet av klokken. Opplysningene om at klokken ble stjålet på flyplassen i Amsterdam var en opplysning som kom i ettertid, og blir tillagt mindre vekt enn sikredes første forklaring. Subsidiært har selskapet anført at klagefristen er oversittet, og at selskapet uansett er fri for et eventuelt ansvar.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for tapet av Rolex-klokken, herunder om sikrede har klaget innen seksmånedersfristen, jf. fal. § 8-5 annet ledd.

Fal. § 8-5 har følgende regel om meldefrist etter avslag:

Avslår selskapet et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom ikke sak er anlagt eller nemndbehandling krevd etter § 20-1 eller etter §§ 2 eller 3 i lov 16 juni 1989 nr 70 om naturskadeforsikring innen seks måneder etter at sikrede fikk skriftlig melding om avslaget. Meldingen må angi fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes

Selskapet sendte avslag i e-post datert 28.06.2019 med følgende innhold:

Mener du at vår avgjørelse er uriktig eller i strid med vilkårene, har du anledning til å klage enten til vårt Kundeombud eller til Finansklagenemnda. Du finner kontaktinformasjon på www.europeiske.no under "Meld skade".

For ikke å miste din rett til erstatning, må klagen være fremsatt innen 6 måneder etter at du fikk skriftlig beskjed om vår avgjørelse, jfr. Forsikringsavtalelovens § 8-5, § 18-5 og § 20-1.

Inneholdet tilfredsstiller lovens krav. Orienteringen om klagemulighetene skal gis "skriftlig". Dette kan skje gjennom elektronisk kommunikasjon dersom sikrede "uttrykkelig har godtatt dette", jf. fal. § 20-3. Selskapets skademeldingsskjema inneholder et spørsmål om "Kan vi kommunisere via epost i denne saken?", og at dette ble besvart "Ja". Det må regnes som samtykke.

Sikrede sendte etter mottagelse av avslaget meldinger til selskapet 14 og 15.6.19 hvor han ber om ny vurdering av saken, men det er ikke dokumentert at han har fulgt fremgangsmåten anvist i avslaget om å klage til selskapets kundeombud eller Finansklagenemnda.

Ifølge Rt. 1997 s. 168 er fal. § 8-5 annet ledd en materiellrettslig foreldelsesregel, som kommer til anvendelse uavhengig av hvilken begrunnelse selskapet har lagt til grunn for avslaget eller avkortningen. Ifølge dommen er utgangspunktet for fristen tidspunktet sikrede "fikk" melding om

avslaget, og det 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 28.6.19. Klagefristen løp derfor til den 28.12.19. Sikredes klage ble mottatt hos Finansklagenemnda den 7.1.20. Klagen er således ikke rettidig etter fal. § 8-5 annet ledd.

Sikrede har derfor oversett klagefristen og selskapet er uten ansvar.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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