

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-502

24.6.2020

Fremtind Forsikring AS (Tidligere DNB Forsikring AS)

Bygning - innbo (kombinert)

Tyveri fra hytte – overdrevet krav – fal. §§ 4-14 og 8-1 fjerde ledd.

Sikrede meldte den 28.8.19 om innbrudd og tyveri av innbo fra en hytte og fremmet 17.9.19 krav om erstatning for 72 gjenstander til en samlet verdi av kr 214 749. Kravet omfattet eiendeler tilhørende sikrede, samt sikredes ektefelle og sønn. Selskapet besluttet å utrede saken, og utreders rapport forelå 6.11.19. Utreder fant det ikke tvilsomt at det hadde funnet sted et tyveri, men vurderte at de sikredes forklaring om hvordan tyveriet var forøvet og omfanget av stjålne eiendeler ikke fremsto som troverdig sett hen til øvrige opplysninger i saken, herunder politiets rapport fra åstedsbefaringen. Selskapet avslo på denne bakgrunn de sikredes krav og sa opp samtlige forsikringer 20.12.19, under henvisning til at det var begått svik under erstatningsoppgjøret ved at kravet var vesentlig overdrevet, jf. fal. § 8-1 (4). Sikrede bestred at kravet var overdrevet og anførte at selskapet uansett ikke hadde overholdt reklamasjonsfristen i fal. § 4-14 og derfor hadde tapt retten til å påberope svik. Nemnda kom til at selskapet hadde overholdt reklamasjonsfristen, men at spørsmålet om kravet kunne avslås på bakgrunn av uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, måtte avvises av bevismessige hensyn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 214 749

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for tyveri og spørsmål om selskapet er uten ansvar pga. uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven § 8-1 (fal.) (4), herunder om selskapets reklamasjon overholder tidsfristen i fal. § 4-14.

Sikrede meldte 28.8.20 fra til selskapet om innbrudd og tyveri fra familiens hytte. Selskapet oppdaget ved mottak av skademeldingen at sikrede tidligere hadde fått dekket skade på innbo til tross for at hytta kun var registrert med dekning for bygning og ikke innbo. Selskapet besluttet å dekke også den nye skaden, og bekreftet på e-post 5.9.19 at "innbo løsøre også dekkes i forbindelse med innbrudd på fritidsbolig". Samme dag engasjerte selskapet takstmann og utbetalte et forskudd til sikrede på kr 20 000.

Takstmannen avga skaderapport 10.9.19. Av rapporten fremkommer det blant annet at det "ifm innbrudd og tyveri er ... stjålet store mengder av innbo og løsøre fra hovedbygning og annekset", og at dette ville bli listeført av sikrede.

Selskapet har opplyst at det 17.9.19 mottok en tapsliste på 72 poster og et samlet krav på kr 214 749. Eiendelene som var stjålet ble opplyst å tilhøre sikrede, sikredes ektefelle og sikredes sønn.

Selskapet skal samme dag som det mottok tapslisten ha blitt varslet av politiet om at det burde se nærmere på saken, siden innbolisten ikke stemte med deres inntrykk på stedet. Selskapet besluttet etter dette å utrede saken.

Rapport fra utreder forelå ifølge selskapet 6.11.19. Rapporten sier at utreder umiddelbart tok kontakt med politiet og snakket med en av tjenestemennene som deltok på åstedsbefaring etter innbruddet. Rapporten har følgende referat fra denne samtalen:

Han kunne fortelle at de under åstedsbefaringen ikke hadde fått inntrykk av at det var stjålet særlig mye fra hytta. De holdt på ca. en times tid med undersøkelser, og han mente de skadelidte burde ha fått bedre oversikt over hva som ble stjålet enn det de ga uttrykk for i løpet av denne tiden. Han hadde derfor blitt overrasket over omfanget da tapslisten kom.

Det var bl.a. en god del dyrt verktøy som ikke var stjålet. Det hadde vært andre innbrudd i hytter i nærområdet, men det er ikke stjålet tilsvarende mengder tøy og utstyr fra noen av de andre hyttene.

Rapporten sier videre at utreder var i kontakt med takstmannen, som blant annet skal ha opplyst at sikrede hadde bestilt vask av hytta etter innbruddet.

Rapporten inneholder også følgende referat fra utrederens samtale med en politibetjent som hadde tatt bilder på hytta etter innbruddet:

Han kunne fortelle at med unntak av gangen i hytta, fremstod resten som nærmest urørt. De kunne se at noen hadde vært inne for det var noen dører som var åpnet og noen skuffer som var halvveis dratt ut, men det var på ingen måte dratt noe ut av skap og skuffer med unntak av i gangen. Det var heller ikke spesielt møkkete på noen måte. Det er også årsaken til at det ikke er tatt bilder av noe annet enn det som er gjort. Det var ingen grunn til det.

Når det gjelder uthuset/boden låste de seg inn der og kikket inn. Den var ganske så full av diverse, også en litt større sag, men det var ingen ting som tydet på at de hadde vært der. Derfor ble det heller ikke tatt bilder. De skadelidte ga uttrykk for at det ikke virket som det var stjålet noe særlig i det hele tatt.

Jeg spurte om det var slik at de skadelidte fikk beskjed om å ikke gå inn i hytta, og han sa at det ble sagt at de skulle vente til de var ferdig med selve åstedundersøkelsen, men han fikk inntrykk av at de hadde gått en del rundt på forhånd for å skaffe seg en oversikt.

Ifølge rapporten gjennomførte utreder samtaler med de sikrede for å avklare i hvilken grad eiendelene på tapslista kunne dokumenteres. Fra en samtale med sikrede og sikredes ektefelle 27.9.9, heter det bl.a. at sikrede var "overrasket over at ikke mer var ødelagt", og at "gjerningsmennene hadde til og med ryddet på plass pynten som sto i vinduet de brøt opp" i tillegg til at de hadde "låst bod døra og døra til annekset, men ikke hoveddøra og lagt igjen nøklene". Sikrede oppga på spørsmål at de hadde måttet foreta en grovvask av hytten først og i den forbindelse holdt på til langt på natt, men at de senere fikk tak i noen til å vaske. Sikrede oppga for øvrig at hun "nærmest var i sjokk mens politiet var der, og hun var heller nesten ikke inne i hytta". Sikrede fastholdt likevel at hun hadde sagt til politiet at "de hadde tatt alt tøyet deres". Sikrede bekreftet for øvrig at "det var ingen ski som ble stjålet av det skiutstyret som hang i boden, men innerst inne i boden hadde... (sønnen) toppturski, støvler og utstyr" og at "(d)ette var tatt". Sikredes ektefelle oppga blant annet at han hadde brukt gavekort for å betale for deler av sitt tøy og utstyr.

Av rapporten fra utreders samtale med sikredes sønn 16.10.19, fremgår det blant annet at han:

... hadde kvitteringer på absolutt alt han hadde kjøpt, men faren hans hadde foretatt en oppussing i boden i kjelleren der hvor de bor i ... og i den forbindelse ble alle kvitteringene kastet. Han sa at de måtte ha kvittering på alt de tok ut på jobben (en sportsbutikk), det var et krav. (...)

Videre fremgår at utreder:

... tok opp at alt utstyret av merke Triac og toppturutstyret er beskrevet som utstyr som er mellom 1-2 år gammelt, og at han sluttet i butikken 1.8.17, dvs for mer enn 2 år siden. Han svarte at de hadde mulighet til å kjøpe neste års modell året før. Han er litt usikker på tiden, men det skal være omtrent riktig. (...) Siden han får kjøpt ting billig, er det også sånn at de kjøper litt ekstra. Jeg sa at han selv har skrevet at han ikke får kjøpt ting billig lenger siden han ikke jobber der. Han bekreftet det, men sa at i perioden 6 mnd. Etter at han

sluttet, hadde god kjennskap til folka som jobbet der. Han sa at han kjøpte mye utstyr gjennom ... (en annen ansatt). Han jobbet der litt lenger enn skadelidte. Han husker ikke akkurat når han sluttet.

På spørsmål om hvordan utstyret ble betalt, skal sikredes sønn ha svart at "noe var betalt kontant og noe var betalt via hans bankkort", og at utreder godt kunne få fullmakt til å sjekke hans konti. For øvrig fremgikk det at sikredes sønn tidvis hadde kjøpt ting for få opp egne salgstall, og at foreldrene også hadde kjøpt noen ting av ham for å øke omsetningen.

Utreder tok 18.10.19 kontakt med sportsbutikken hvor sikredes sønn tidligere hadde vært ansatt. Sportsbutikken opplyste at det ikke var mulig å søke etter kvitteringer uten kontoutskrift med beløp og kjøpsdato/-tidspunkt. Videre ble det opplyst at personen som sikredes sønn hadde kjøpt sportsutstyr av sluttet som ekstrahjelp i august 2015, og at ingen får personalrabatt etter at de har sluttet.

Basert på undersøkelsene, vurderte utreder saken slik:

Det er ikke tvil om at det har vært forøvet grovt tyveri fra hytta. Politiets rapport bekrefter det, og de har også opplyst at det har vært innbrudd i til sammen 5 hytter i nærområdet. Det de sier er at det ikke er stjålet tilnærmelsesvis like mye fra noen av de andre hyttene. De sier også at de skadelidte i utgangspunktet sa at svært lite ble tatt.

Dette, sammenholdt med den forskjellige beskrivelsen av hvorledes åstedet så ut svekker de skadelidtes troverdighet i forhold til hvor mye som er tatt. ... (Sikrede) sa at hun stusset over at politiet ikke hadde tatt flere bilder for å dokumentere hvordan det så ut. Da jeg spurte om hun selv hadde tatt bilder, bekreftet hun det, men hun kunne ikke forevise noen bilder som viste mer enn det politibildene kunne.

Det høres helt unaturlig ut at gjerningsmennene skal ha låst seg inn i boden uten å ta med seg verktøy som er lett omsettelig og som har en del verdi. Uten å ta med seg helt nye felle ski til hele familien som var lett synlig men i stedet tatt seg tid til å lete i en ganske full bod, finne en skipose med slalåm utstyr og stjele innholdet uten å ta med seg skiposen. Videre skal de ha tatt staver ut av stavrør, uten å ta hele stavrøret med seg. De har tatt lengrenns staver uten å ta med seg nye langrennsski.

Det står også i kontrast til at det skal være rotet i hytta, men ha gått så fint fram i boden at det ikke var synlig at de hadde vært der. Bodene ble i ettertid låst av gjerningsmennene og nøklene lagt tilbake på gulvet i hytta.

Ganske uvanlig framferd.

De skadelidte har også oppgitt at nesten helt nytt Kari Traa tøy som hang fremme ikke ble stjålet, mens derimot en gammel hjemmestrikket genser, 10 år gammelt regntøy og en 35 år gammel fjellanorakk ble tatt.

... (Sikredes ektefelle) har ikke dokumentert kjøp av en eneste gjenstand til tross for at han skal ha kjøpt Rossignol ski til kr 4 999,-, fjellsko til kr 2900 ullundertøy til kr. 4000 i løpet av siste år, og lommelykter til 7700,- i løpet av siste halvannet år. Det er også litt spesielt å kjøpe seg 5 sett med ulltøy omtrent samtidig.

Sønnen ... har satt opp at nesten alt utstyr han har kjøpt er kjøpt i løpet av 1-2 år, og nesten alt skal være kjøpt hos ... (sportsbutikken hvor han tidligere var ansatt). På tross av dette har han ikke dokumentert et eneste kjøp.

Det er videre dokumentert at alt utstyret kjøpt på ... (sportsbutikken) må være eldre enn 2 år, og slalåm utstyret han har dokumentert med bilde er fra 2015. Jeg mener at han bevisst må ha oppgitt feil alder på tingene, da han selv har dokumentert når han sluttet hos ... (sportsbutikken). Han ble spurt om det i samtalen, men sa at han hadde fått kjøpt utstyr gjennom en kamerat etter at han sluttet. Kameraten sluttet to år før ham, og det var ikke mulig å få kjøpt ting med ansatt rabatt etter at man hadde sluttet.

Dette må han ha visst da skademeldingen ble skrevet.

Han har ellers oppgitt dyrere bindinger og staver enn det som ble stjålet. (...)

Dette burde han også ha visst siden han jobbet med og er opptatt av sportsutstyr.

Siden han ikke har kunnet dokumentert noen kjøp i det hele tatt, samtidig som jeg mener han bevisst har gitt uriktige opplysninger om de tingene han skal ha hatt, er jeg usikker på om han har hatt de tingene han har skrevet opp. Det ble også opplyst muntlig fra ... (sportsbutikken) at de tvilte på at han kunne tatt ut så mye utstyr som han sier.

Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 11.12.19. Siden saken fortsatt var under behandling i selskapet, ble den henlagt. Sikrede sendte likevel inn merknader og diverse dokumentasjon den 16.12.19, herunder saksdokumentene fra politiet, likevel slik at dok. 05 med "Liste over stjålet gods" datert 13.9.19 manglet. Av rapporten fremkommer imidlertid at:

Det var borttatt diverse gjenstander, uten at de fornærmede hadde full oversikt. DE ville sende en liste senere over dette.

Det de så umiddelbart var at det var borte en SONOS høyttaler, en Ipad, samt noen skiklær.

Selskapet sendte 20.12.19 avslag og oppsigelse til sikrede, og viste til at sikrede bevisst hadde sent inn et vesentlig overdrevet krav, jf. forsikringsavtaleloven § 8-1 (4). Selskapet la til grunn at sikrede, sikredes ektefelle og sikredes sønn i fellesskap hadde fremsatt bevisst uriktige og ufullstendige opplysninger som de måtte forstå kunne føre til en utbetaling av en erstatning de ikke hadde krav på.

Finansklagenemnda mottok sikredes dokumentasjon på stjålet løsøre 13.1.20 i form av en skjemaoversikt i Word-format.

Selskapet innga klagesvar 7.2.20, hvor det fastholdt sin tidligere vurdering.

Sekretariatet ba samme dag om at det ble utarbeidet en tidslinje over sakens utvikling fra skade/krav ble meldt og frem til avgjørelse om avslag/opsigelse ble gjort, og mottok dette 18.2.20.

Sikrede la på samme tid inn en melding på saken hvor det fremgikk at en hyttenabo, som også hadde blitt rammet av innbrudd, hadde fått dekket sitt fulle tap av samme selskap.

Sekretariatet mottok ytterligere kommentarer og dokumentasjon fra sikrede 20.2.20, herunder en bekreftelse på pengegaver fra sikredes far og et bilde av en kvittering og noen merkelapper fra blant annet Jotun.

Sikrede engasjerte etter dette advokat, som fremla en oversikt over sikrede sønns innkjøp på sportsbutikken hvor han tidligere var ansatt.

Etter at sekretariatet kom med sin vurdering av saken 4.5.20, og sikredes advokat hadde fremmet krav om nemndsbehandling, sendte sikrede inn et skriv hvor hun redegjorde for sitt syn på saken og tok opp det hun mente var en rekke faktafeil.

Sikrede krever dekning for tyveriet og avviser at kravet er overdrevet. Selskapet har uansett oversittet reklamasjonsfristen i fal. § 4-14. Selskapet mottok tapslisten 10.9.19, men opplyste først 20.12.19 at det ville anvende fal. § 8-1. Dette var nesten fire måneder etter at sikrede meldte om tyveriet og 3,5 måneder etter at det fikk kvalifisert mistanke om svik gjennom den angivelige henvendelsen fra politiet. Arbeidet som er gjort gjennom utredningen kan ikke begrunne en slik saksbehandlingstid. Sikrede mener derfor at selskapet har tapt retten til å anføre at sikrede har gitt gale opplysninger under oppgjøret.

Sikrede anfører videre at Finansklagenemnda bør treffe realitetsavgjørelse i saken, og dermed ta stilling til om vilkårene for å anvende fal. § 8-1 er oppfylt. Det er i Prop. 32 L (20154-2016) pkt. 19.6.1.3 lagt til grunn at det skal være en høy terskel for å avvise saker grunnet manglende egnethet for behandling i Finansklagenemnda. En avvisning i denne saken vil i realiteten innebære at sviksaker generelt ikke kan prøves av Finansklagenemnda. Dette er en større svekkelse av forbrukerrettighetene enn forutsatt av lovgiver og i relevante EU-direktiver.

Sikrede anfører at kravet er tilstrekkelig dokumentert. Sikrede har tilbudt utreder innsyn i diverse konti, fremlagt kvitteringer i møte og lagt frem bilder. Mange av gjenstandene tilhørte sønnen,

som først var på hytta julen 2019, og har uttrykt tvil med hensyn til alderen på sitt utstyr. Sikrede har fått innsyn i og foretatt en gjennomgang av sønnens kontoutskrifter, og har på denne bakgrunn satt opp en oversikt som viser at han har kjøpt varer med bankkort for over kr 50 000 i perioden fra 2015–2017 i sportsbutikken hvor han jobbet, og at han brukte kr 23 995 der i 2017.

Ved åstedsbefaringen hadde sikrede ikke oversikt over hva som var tatt, og det var ved denne også fokus på å avdekke hvordan tyveriet var gjennomført. Omfanget av tyveriet viste seg i ettertid å være større enn opprinnelig antatt, men arten av borttatt løsøre var det samme som det som var kommunisert til politiet. Realiteten er at tyvene ikke har tatt dyrt løsøre som verktøy, og at det i hovedsak er sportsutstyr og klær som er stjålet, og at tyvene har låst både boden og annekset etter seg. Det foreligger ikke skriftlige rapporter fra utreders samtaler med politiet, og det er derfor ikke mulig å ettergå det som er referert. Sikrede opplevde hytta som rotete og skitten, og det er ikke unaturlig at man etter et innbrudd har et praktisk og psykologisk behov for å få "vasket det vekk".

Sikredes ektefelle har for øvrig hukommelsessvikt etter en ryggoperasjon med påfølgende høy og langvarig medisinerings, og det holdes fra sikredes side åpent om dette har medvirket til å etterlate et inntrykk hos utreder om at han husker påfallende lite knyttet til merke/type og hvor ting er kjøpt. Det kan fremlegges uttalelse fra fastlege om dette.

Sikrede har aldri bevisst villedet eller forsøkt å villedet om tapsomfanget.

Selskapet avviser ansvar og sier opp sikredes avtaler og anfører at sikrede har gitt uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 (4).

Selskapet mener det er dokumentert at sikrede bevisst ga uriktige opplysninger under skadeoppgjøret. Kravet fremstår i stor grad som udokumentert til tross for at mange av gjenstandene er kostbare og skal ha blitt kjøpt i senere tid. Videre er kravet betydelig større enn hva som ble forklart til politiet på stedet. Omfanget samsvarer også dårlig med hva politiet observerte, samt med hva som er stjålet i samme periode fra de andre hyttene i nærområdet.

Ved åstedsbefaringen fremsto hytta som nærmest urørt, og politiet mente at sikrede burde ha fått en bedre oversikt over hva som ble stjålet enn hva de ga uttrykk for mens politiet var der. Politiet har videre opplyst at det ikke er stjålet tilnærmedesvis like mye i de andre fire hyttene som ble utsatt for innbrudd. Selskapet anfører videre at forklaringen om hva som er tatt fremstår som lite troverdig. Det samme gjelder fremgangsmåten som er beskrevet, herunder at tyvene skal ha brukt tid og krefter på å stjele ting innerst i en bod bak en rekke gjenstander i en bod. Sønnens forklaring om at alle kvitteringene ble kastet i forbindelse med oppussing fremstår også som tilpasset. Utredningen viser for øvrig at sønnen sitt utstyr, for det tilfelle at han har hatt de udokumenterte tingene, må ha vært eldre enn det han har forklart, noe som også synes å være erkjent.

Selskapet er etter dette av den oppfatning at de sikrede i fellesskap har fremsatt et sterkt overdrevet krav som rammes av svikbestemmelsen i fal. § 8-1 (4).

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er uten ansvar og kan si opp avtalen pga. uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, herunder om selskapet har varslet i samsvar med fal. § 4-14.

Nemnda ser først på spørsmålet om selskapet har overholdt varslingsfristen i fal. § 4-14, som sier at selskapet må melde fra om sitt standpunkt uten ugrunnet opphold.

Utgangspunktet for beregningen av tidsfristen er ifølge Rt-2013-1235 det tidspunkt selskapet fikk kvalifisert mistanke om det forhold som gir grunnlag for avslaget. Nemndspraksis har lagt til grunn

at en saksbehandlingstid på tre måneder normalt må godtas, men at det må foretas en konkret vurdering av den totale tidsbruken i den enkelte sak, og at det generelt må aksepteres forsinkelse som følge av ferieavvikling og innhenting av politidokumenter, jf. FinKN-2016-453, FinKN-2020-142 og FinKN-2019-590.

Sikrede meldte om innbrudd og tyveri samme dag som dette ble oppdaget, 28.8.19. Det er noe uklart når utreder/selskapet mottok tapslisten. Sikrede har opplyst at tapslisten ble oversendt 10.9.19, mens selskapet har lagt til grunn at det mottok tapslisten 17.9.19. Det er opplyst at selskapet samme dag fikk en henvendelse fra politiet om å se nærmere på saken, uten at dette er dokumentert nærmere. Saken ble deretter satt til ekstern utreder 19.9.19. Utrederens rapport forelå ifølge selskapets opplysninger 6.11.19. I løpet av denne perioden avviklet utreder etter det opplyste to ukers ferie. Selskapet har forklart at saken deretter ble vurdert av intern utreder og jurist, før det ble gitt avslag/oppsigelse 20.12.19. Det vil si at den totale saksbehandlingstiden har vært i underkant av fire måneder, mens det har gått opptil 3,5 måneder fra det tidspunkt selskapet fikk berettiget mistanke om at kravet kunne være overdrevet gjennom mottak av kravet og henvendelse fra politiet til det påberopte bestemmelsen i fal. § 8-1 (4). Nemnda mener denne tidsbruken må aksepteres. Saken fremstår som relativt uoversiktlig, og selskapet må ha anledning til å foreta grundig utredning av saker hvor det er spørsmål om å påberope seg fal. § 8-1 fjerde ledd.

Nemnda ser dernest på spørsmålet om selskapet er uten ansvar og kan si opp avtalen pga. uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 (4).

Nemnda mener dette spørsmålet reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015–2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål", jf. også FinKN-2017-408 og FinKN-2018-077.

Saken reiser spørsmål om de sikrede faktisk eide de gjenstander som er omfattet av tapslisten og om disse i så fall ble stjålet under innbruddet. Det er også spørsmål om hvordan hytta fremsto etter innbruddet og hva sikrede og familien sa om tapets omfang på dette tidspunktet. Disse spørsmålene bør belyses gjennom muntlige forklaringer fra de sikrede og tjenestemennene som var til stede under åstedsbefaringen. Det samme gjelder omstendighetene rundt gjennomføringen av selve tyveriet med hensyn til hva som ble tatt og hvor tingene ble oppbevart.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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