

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-767

19.10.2020

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Rust/vannskade – klagefrist – fal. § 8-5 (2).

Sikrede meldte inn skader på et rør og en lagerbygning 1.3.19 til selskapet. Etter befaringsavtale av skaden avsto selskapet kravet 20.3.19 under henvisning til at skaden ikke var dekningsmessig under forsikringen. I avslagsbrevet informerte selskapet om klagemulighetene og klagefristen som angitt i fal. § 8-5 andre ledd. Sikrede anførte at de sendte en klage til selskapets kundeombud innen klagefristen på seks måneder. Selskapet bestred å ha mottatt en slik henvendelse. Klage hos sekretariatet for Finansklagenemnda ble mottatt 17.3.20. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentert at det var sendt en klage innen fristen.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter at et rør med vann fikk rustskader som førte til at røret gikk i oppløsning, og vann vasket bort fundamentet til bygningen over røret.

Sikrede meldte inn skader på et rør og en lagerbygning 1.3.19 til selskapet. Selskapet rekvirerte takstmann KM. som besiktiget skaden 19.3.19. Selskapet avsto kravet i brev av 20.3.19 under henvisning til at skaden ikke var dekningsmessig under forsikringen. Videre informerte selskapet følgende om klagemuligheter:

Du har rett til å klage

Hvis du mener vi har gjort en feil ved vurderingen av saken din, kan du klage til Kundeombudet (...) eller til Finansklagenemnda. Du velger selv hvem du vil klage til, men vi anbefaler at du følger denne fremgangsmåten hvis du vil ha en så rask og enkel saksgang som mulig:

1. Snakk med en av oss som jobber i avdelingen og har behandlet saken din
2. Blir vi ikke enige; ta kontakt med Kundeombudet (...)
3. Er du uenig i Kundeombudets vurdering av saken, kan du kontakte Finansklagenemnda
4. Er du fortsatt ikke fornøyd, kan du bringe saken inn for domstolen

Hva er fristen for å klage?

Hvis du vil klage, må du gjøre det innen seks måneder fra du fikk avslaget. Etter utløpet av denne fristen, vil kravet være foreldet. Klager du til Kundeombudet innen fristen, gjenopptar vi saken. Vi avslutter saken først når resultatet av klagebehandlingen foreligger.

Sikrede registrerte en klage hos sekretariatet for Finansklagenemnda 17.3.20.

Sikrede anfører at de sendte en klage per brev til selskapets kundeombud innen klagefristen på seks måneder. Videre anfører sikrede at jordmassene ble vasket bort som følge av uvanlig sterk nedbør og snøsmelting i perioden før skaden inntraff, og at dette ikke kunne forutses. Sikrede anfører at det ikke var mulig å oppdage korrosjonen, ettersom den oppstod ca. fire meter inn i

røret. Sikrede viser til forsikringsvilkårene og anfører at utstrømming av væske fra rørledning dekkes av forsikringen.

Selskapet avviser ansvar under henvisning til at kravet er foreldet. Selskapet anfører at kundeombudet ikke har mottatt en klage på avslaget, og at klagen til Finansklagenemnda ble registrert etter utløpet av seks månedersfristen. I det tilfelle at kravet ikke er foreldet, anfører selskapet at skaden uansett ikke dekkes av forsikringen.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken 20.8.20 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold.

Sekretariatet påpekte at det i selskapets avslag av 20.3.19 ble informert om at kravet foreldes dersom avslaget ikke er påklaget innen seks måneder etter at avslaget ble mottatt. I avslaget ble det også orientert om at selskapet gjenopptar saken dersom det klages til kundeombudet innen samme frist. Avslaget oppfylte dermed formkravene som angitt i fal. § 8-5 (2).

Hva gjaldt sikredes anførsel om at de sendte en klage til kundeombudet innen seks månedersfristen, viste sekretariatet til at det er sikrede som har bevisbyrden for at klagen er sendt. Sekretariatet kunne ikke se at dette hadde blitt dokumentert.

Ettersom sekretariatet først mottok klagen fra sikrede 17.3.20, var klagefristen på seks måneder oversittet, jf. fal. § 8-5 (2). Sekretariatet viste i den forbindelse til at Finansklagenemnda i flere saker har lagt til grunn at klagefristen er absolutt dersom selskapet har gitt lovlig varsel og overholdt formkravene, jf. blant annet FSN-3264 og FSN-6921.

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 klagefristen er oversittet, jf. fal. § 8-5 (2).

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).