

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-444

5.5.2021

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Svik ved skadeoppgjøret – klagefristen – fal. §§ 8-1 fjerde ledd, 8-5 andre ledd, og 20-3.

Sikrede meldte inn skadeverk på en utleid leilighet den 5.9.19. Rørleggerfaktura og innboliste ble sendt til selskapet etter ca. fem måneder, og det ble senere sendt en revidert innboliste. Selskapet avslo kjøpers krav ved brev av 27.3.20, sendt på e-post til sikrede samme dag. Selskapet anførte at det var gitt uriktige opplysninger ved skadeoppgjøret, og viste bl.a. til at det var sendt inn en rørleggerregning som ikke var relatert til skaden, og at innbokravet som var sendt inn ikke var korrekt. Sikrede klaget til Finansklagenemnda den 28.9.20, og selskapet anførte at klagefristen var oversittet. Sikrede anførte at klagefristen var overholdt og avviste påstanden om svik som grunnløs. Nemnda kom til at klagefristen var overholdt da sikrede hadde tilbakekalt sin tidligere godkjenning om bruk av elektronisk kommunikasjon. Spørsmålet om selskapet kunne avslå kravet under henvisning til svik ved skadeoppgjøret, ble avvist av bevismessige hensyn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Estimert erstatningskrav fra sikrede på ca. kr 1,2 til 1,5 millioner. Krav om tilbakebetaling fra selskapet på kr 85 043.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter skadeverk i utleid leilighet, og spørsmålet er om selskapet er fri for ansvar pga. uredelig brudd på opplysningsplikten ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd, og/eller om klagefristen er oversittet, jf. fal. § 8-5 andre ledd.

Sikrede meldte inn vannskade og skadeverk på utleieleilighet, inventar og innbo per telefon den 5.9.19.

I e-post av 6.9.19 ba sikrede blant annet om "*å få tilsendt Skjema for registrering av løsøre som er skadet*". Selskapet svarte sikrede samme dag på e-post.

Det ble innhentet to skaderapporter av 11.9.19 fra K. entreprenør i saken. Skaderapporten om skaden forårsaket av leietaker sier som følger:

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

Leietaker har slått/sparket hull i vegger å dører.i.

(...)

Skadeomfang

Skader på gulv å vegger å dører er slått hull i. Er også skader på blandebatteri sitter løst, ventilator er slått å henger skjevt, mangler lister rundt forbi som leietaker har rivd ned.

(...)

Oppsummering

I følge ft har leietaker blitt syk å ikke vært seg selv å gjort store skader på bygning.

Det ble videre fremlagt en faktura fra rørlegger H. på kr 18 378 inkl. mva. Øverst på fakturaen fremgikk følgende:

VEDR ARBEIDER (ADRESSE) (TETT KLOAKK)

DEMO/REMO KJØKKEN ETTER SKADE. (NAVN)

REST OPPSTREKK NYE LEILIGHETER

Rørleggerfakturaen og inventarliste ble oversendt fra sikrede til selskapet ved e-post av 4.2.20. Innbolisten omfattet bl.a. sovesofa, seng, hvitevarer, tepper, gardiner, nattbord, lampe og klosettlokk.

Selskapet har fremlagt et referat etter samtale mellom sikrede og selskapet av 28.2.20.

Selskapet har også lagt frem et referat av 17.3.20 etter samtale med prosjektleder i K. entreprenør. Det fremgikk bl.a. av referatet at det ved befaring eller i skaderapporten ikke var nevnt noe om skader på interiør eller innbo. K. entreprenør hadde ikke bestilt rørleggerarbeid ifm. reparasjon av skadene, og prosjektlederen var ikke kjent med skader på hvitevarer, bortsett fra en løs ventilator.

Videre har selskapet fremlagt et referat av 17.3.20 etter samtale med rørlegger H. Det hitsettes følgende fra referatet:

Når han skrev fakturaen ville han skille det de hadde gjort i de nye leilighetene og det de hadde gjort i den aktuelle leiligheten, så han skrev "Demo/remo kjøkken etter skade. (..) ". Det er skrevet ETTER skade. Da arbeidet ikke hadde noe med skaden å gjøre. H. rør ble aldri engasjert av K. ifm denne jobben.

Revidert innboliste av 13.3.20 på til sammen kr 54 663 ble senere oversendt selskapet.

Selskapet har også lagt frem et notat av 18.3.20 etter samtale med leietakeren som forårsaket skader i den aktuelle leiligheten. Leietakeren har beskrevet hva han hadde skadet i leiligheten, bl.a. at han hadde slått hull i vegger, ødelagt lysbrytere og laget merker i gulvet. Leietakeren forklarte at han ikke hadde skadet hvitevarer.

Selskapet avslo sikredes krav i brev av 27.3.20, sendt på e-post til sikrede samme dag. I brevet fremgikk:

If er under enhver omstendighet fri for ansvar dersom du ikke reiser krav ved søksmål eller krever nemndsbehandling innen **6 måneder** fra mottagelsen av dette brev. Bestemmelsene om dette står i FAL §§ 8-5 og 20-1. If aksepterer også at klage til selskapets Kundeombud avbryter denne fristen.

E-posten ble besvart av sikrede samme dag:

Vi viser til Deres mail mottatt i dag.

Deres krav bestrides i sin helhet, og oppfattes som mildt sagt useriøst.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 28.9.20.

Sikrede krever dekning for skadeverk og avviser at han uredelig ga gale opplysninger under skadeoppgjøret. Sikrede har aldri forsøkt å få hele rørleggerfakturaen dekket. Sikrede var aktsom og særdeles moderat i sin registrering av skaden. Innbolisten var etter sikredes syn sannsynligvis underrapportert, og ikke komplett.

Sikrede anfører videre at fristen for å kreve nemndsbehandling er overholdt. Sikrede viste bl.a. til at selskapets avslagsbrev kom i sikredes postkasse den 2.4.20, og at saken ble klaget inn til Finansklagenemnda innen seks måneder etter dette.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede uredelig brøt opplysningsplikten ved skadeoppgjøret ved at han sendte inn en rørleggerfaktura som ikke relaterte seg til skaden, samt at innbolistene var overdrevne, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Selskapet anfører også at sikrede har mistet retten til erstatning fordi det gikk mer enn seks måneder fra avslag ble gitt til nemndsbehandling ble krevd, jf. fal. § 8-5 andre ledd. Selskapet viste til at avslagsbrevet ble sendt pr. mail 27.3.20, og at klagen var innregistrert hos Finansklagenemnda 28.9.20. Selskapet viste også til at det i sammendraget på skademeldingen var oppgitt telefonnummer og e-postadresse, samt at det kunne kommuniseres per sms og e-post.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for skade på utleieleilighet, herunder om meldefristen i fal. § 8-5 annet ledd er overholdt.

Nemnda ser først på spørsmålet om klagefristen er oversittet. Det følger av fal. § 8-5 annet ledd at dersom selskapet helt eller delvis avslår krav om erstatning, mister sikrede retten til erstatningen dersom nemndsbehandling ikke er krevd innen seks måneder etter at sikrede fikk skriftlig melding om avslaget. Klage ble tatt ut hos Finansklagenemnda 28.09.2020. Spørsmålet er derfor når sikrede "fikk skriftlig melding om avslaget".

Selskapet sendte avslag ved e-post datert 27.3.20. Legger man dette til grunn, er klagefristen oversittet med én dag. Selskapet sendte samme dag rekommandert brev med avslaget. Sikrede anfører at brevet først ble mottatt per post 2.4.20. Den 27.3.20 var en fredag. Normal postgang er én-to dager, jf. FinKN 2013-032. Siden 2016 har det ikke vært postombæring på lørdager. Nemnda legger ut fra dette til grunn at sikrede kan ha mottatt brevet tidligst 30.3.20. Man kan heller ikke se bort fra en viss forsinkelse i postgangen, jf. FinKN 2013-032. Legger man det postlagte avslaget til grunn, er derfor klagen rettidig.

Det følger av fal. § 20-3 at selskapet kan gjøre bruk av elektronisk kommunikasjon dersom den som skal motta dokumentet, uttrykkelig har godtatt dette. Spørsmålet blir derfor om sikrede uttrykkelig har godtatt elektronisk kommunikasjon i denne saken, slik at fristen må beregnes i forhold til eposten med avslaget.

Selskapet anfører at bestemmelsen i fal. § 20-3 kun er en ordensbestemmelse og viser til Ot.prp. nr. 108 (2000–2001) Om lov om endringer i diverse lover for å fjerne hindringer for elektronisk kommunikasjon pkt. 3.6.2.3 som sier:

Departementet vil presisere at de foreslåtte kravene til bruk av elektronisk kommunikasjon i de fleste tilfeller er *ordensbestemmelser*

Dette er imidlertid en generell kommentar og ikke en kommentar knyttet til fal. § 20-3, som sier:

Krav om skriftlighet i eller i medhold av loven her er ikke til hinder for at selskapet gjør bruk av elektronisk kommunikasjon dersom den som skal motta dokumentet, uttrykkelig har godtatt dette

Formuleringen "uttrykkelig har godtatt dette" tilsier at bruk av elektronisk kommunikasjon forutsetter slik godkjennelse, og slik har den vært tolket i langvarig nemndspraksis. Etter det nemnda forstår, har selskapene innrettet seg i tråd med dette. Nemnda kan ikke se at en generell uttalelse i forarbeidene kan medføre en annen tolkning fra nemndas side.

Nemnda forstår saken slik at sikrede meldte skaden per telefon 5.9.19, og at sikrede på forespørsel fra selskapet under samtalen bekreftet at det var i orden å bruke elektronisk kommunikasjon under skadebehandlingen. Samtalen varte ca. 20 minutter, og sikrede ga på et tidspunkt uttrykk for at han var noe skjelve. Samtalereferatet/sammendraget etter innmelding av skaden ble ikke ut til sikrede i etterkant. Nemndspraksis har i utgangspunktet lagt til grunn at

samtykke gitt på telefon er tilstrekkelig for å si at samtykke til elektronisk saksbehandling foreligger, se eksempelvis FinKN 2020-315.

Sikrede ba dagen etter, 6.9.19, om å få tilsendt "skjema for registrering av løssøre som er skadet på e-post". Nemndspraksis har i flere uttalelser også lagt til grunn at uttrykkelig godkjenning for bruk av elektronisk kommunikasjon foreligger når sikrede selv har sendt inn skademelding på e-post og/eller sikrede selv har bedt om at kontakten skal foregå på e-post.

Sikrede sendte imidlertid deretter 25.3.20 e-post til selskapet med følgende beskjed:

Ber om at alle tilstandsrapporter og kommunikasjon fra IF sendes rekommandert i posten.

Slik det er skrevet, fremstår dette som at sikrede kaller tilbake sin tidligere godkjenning av bruk av elektronisk kommunikasjon. En godkjenning er et dispositivt utsagn, som i utgangspunktet må kunne kalles tilbake. Det kan være grunner til at man ønsker kommunikasjon på annen måte enn via e-mail. Selskapet har forholdt seg til dette ved å sende avslaget rekommandert, og sikrede ser ut til å ha forholdt seg til dette ved å klage innenfor seks månedersfristen beregnet i forhold til brevet. Hvis man i dette tilfellet ikke godkjente anmodningen om postgang, ville dette skape usikkerhet og også virke som en felle for sikrede. Nemnda mener derfor fristen må regnes i forhold det rekommanderte brevet, og da er fristen ikke oversett.

Spørsmålet er da om selskapet er ansvarlig for skadene.

Nemnda mener denne saken 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 bevissspørsmål", jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Både spørsmålet om rørleggerarbeidet var relatert til den aktuelle skaden, og omfanget av skadene bør belyses med muntlige forklaringer under en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis delvis medhold.

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