

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-92

1.2.2021

Fremtind Forsikring AS

Motorvogn

Uriktige opplysninger om skadedatoen? – fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede tegnet basis kaskoforsikring hos selskapet i mars 2019 med dekningsgaranti og fikk problemer med bilen i begynnelsen av april 2019. På autorisert verksted ble det ifølge feilkodeutlesningen registrert feil på ladetrykk og dieselpartikkelfilter. Sikrede oppgraderte til best kaskoforsikring 16.4.19. Sikrede meldte fra om maskinskade på bilen 29.4.19 og opplyste at skaden skjedde 26.4.19. Selskapet ga dekningsbekreftelse for skaden 16.6.19, og i august tok sikrede kontakt med selskapet og ba om kontantoppgjør for leiebil for den dekningsmessige motorskaden. I henvendelsen opplyste sikrede om skadedato 4.4.19. Selskapet mente det var gitt uriktige opplysninger under skadeoppgjøret og avslo derfor erstatning og sa opp forsikringsavtalen. Sikrede mente han ikke kjente til skadens årsak da han oppgraderte til kasko best 16.4.19, og at han ikke bevisst hadde gitt uriktige opplysninger om skadedatoen for å få en erstatning han måtte forstå han ikke hadde krav på. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: reparasjonskostnader kr 147 211 minus 40 % egenandel

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på motorvogn og spørsmålet om selskapet er uten ansvar og kan si opp forsikringen pga. gale opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1, fjerde og femte ledd.

Sikrede tegnet en basis kaskoforsikring på bilen hos selskapet 8.3.19.

Sikrede fikk problemer med bilen 4.4.19 og svingte innom et autorisert verksted. I feilkodeutlesningen datert 4.4.19 fra verksted S fremkom bl.a. følgende:

Motor

Feilkode 5172:

Ladetryksregulering

- Reguleringsgrænse overskredet

Feilkode 12641:

Dieselpartikkelfilter række 1

- Funktion fejler

Sikrede tegnet kasko best forsikring på den aktuelle bilen fra 16.4.19.

Ifølge sikrede ringte han kundesenteret 16.4.19 fordi han ikke fikk svar på e-post. Han informerte da om mulig feil på turbo, samt at hans tidligere forsikringsselskap If hadde dekket skaden hvis han fortsatt hadde hatt forsikringen sin der. Kundebehandleren oppgraderte forsikringen til best selv om bilen var over åtte år, og informerte om at han måtte bestille kontroll på verksted for å finne ut hva som var feil med bilen.

Sikrede meldte fra via nettskademelding om maskinskade på bilen 29.4.19 og opplyste bl.a. følgende:

Når skjedde skaden: 26.4.19

Vennligst beskriv hendelsen: Kom mye sort røyk ut av eksos, bil gikk i nødmodus, dieselpartikel lampe lyste har høyt oljeforbruk, ca 1,5 liter pr. 100 km.

Hvor befinner kjøretøyet seg nå: M Bil som har tatt vurdering av skaden, kommet frem til følgende feil: Defekt motorblokk, turbo og dieselpartikkelfilter må muligens byttes, ikke fått stipulert kostnad enda.

Sikrede innhentet pristilbud for skifte av motor pålydende kr 48 900 eks. mva. fra firma M. Bytte den 3.5.19.

Sikrede orienterte selskapet 20.5.19 om at leiebilfirma A. ikke hadde tilsvarende bil, og at han skulle på campingtur. Sikrede spurte derfor selskapet om hvordan man skulle håndtere dette.

Sikrede fikk ikke svar og sendte ny e-post 12.6.19 hvor han purret og spurte om leiebil ble dekket gjennom hele perioden, og han orienterte om at han hadde funnet andre firmaer som kunne skifte motoren til en lavere kostnad enn den selskapet hadde lagt til grunn.

Utbedring av maskinskaden kostet kr 147 211, hvorav sikredes egenandel var 40 %. Selskapet ga dekningsbekreftelse 14.6.19 på grunn av dekningsgarantien. Selskapet dekket maskinskaden fordi et konkurrerende selskap dekket maskinskade på biler som var over åtte år dersom kilometerstanden på skadetidspunktet var under 200 000 kilometer. Sikredes bil hadde en kilometerstand på 152 000.

Sikrede innhentet et nytt pristilbud på skifte av motor datert 13.6.19 pålydende kr 71 352 eks. mva.

Bilen ble reparert hos firma M., og faktura derfra ble betalt av selskapet med fratrekk på 40 % for egenandel.

I e-post til selskapet av 8.8.19 tok sikrede opp spørsmål om kontantoppgjør for leiebil og skrev bl.a. følgende:

Bilen vår er snart ferdig etter motorhavari, jeg var derfor i kontakt med dere i dag angående utbetaling av kontantoppgjør ved ikke uttak av leiebil.

Vi fikk skade på bilen 4.4 og ble tildelt verkstedtime for utbedring/sjekk 29.4 og meldte deretter inn motorhavariskaden.

Selskapet svarte bl.a. følgende 14.8.19:

Vi har vært i kontakt med verkstedet som reparert din bil for å få bekreftet tiden bilen sto inne til reparasjon. Bilen kom inn 22. juli og var ferdig den 9. august. Det er i den tiden bilen står inne på verksted at du har krav på leiebil, og tilsvarende vil kunne få utbetalt kontantoppgjør for ikke å ta ut leiebil. Ut i fra dette kan vi ikke se at du har krav på ytterligere utbetaling for ikke benyttet leiebil.

Sikrede svarte selskapet samme dag:

Da har ikke firma M fortalt deg hele sannheten. Bilen gikk i feil 4.4 – fikk lest av feilmelding, men fikk ikke time før 29.4 for videre feilsøking. Se bilde.

Vedlagt lå feilkodeutlesningen fra verksted S. datert 4.4. samt sms-dialog mellom sikrede og firma M. hvor det fremgikk at sikrede mottok sms-påminnelse fra verkstedet 26.4.19 om time 29.4.19.

Selskapet besluttet å utrede saken, og utreder snakket med sikrede 3.9.19 og skrev følgende notat etter samtalen:

Dette er en oppsummering av hva ft opplyste i telefonsamtalen.

Ft opplyste at verkstedet ble oppsøkt i forbindelse med at han var på vei til H med campingvogn. Han opplevde at bilen gikk i nødmodus flere ganger, og at det kom sort røyk fra eksosanlegget som la seg på campingvognen som svart oljesot. Da han kom fram til H oppsøkte Ft verksted S. Verksted S er ikke et merkeverksted og fikk kun avdekket feilkoder og at bilen hadde motorfeil, men de kunne ikke spesifisere feilene nærmere. Verkstedet tvilte på at det var turboen som var defekt og etterfylte olje på bilen. Ft satte da igjen campingvognen i H og fikk kjørt hjem.

Selskapet avsto erstatning i brev av 20.9.19 og sa opp sikredes forsikringsavtaler med én ukes varsel, under henvisning til at sikrede hadde gitt uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1, fjerde og femte ledd. Selskapet viste til at sikrede hadde oppgitt feil skadedato i skademeldingen slik at skaden skulle dekkes under motorskadedekningen sikrede tegnet 16.4.19.

Sikrede krever erstatning for maskinskaden og avviser at han har gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Selskapet kan derfor ikke avslå erstatning eller si opp forsikringsavtalene.

Sikrede byttet forsikringsselskap i november 2018 fra If til DNB, og han fikk da beskjed av forsikringsagenten til DNB at de hadde dekningsgaranti. Sikrede tegnet kasko basis forsikring 8.3. fordi han ikke fikk velge kasko best pga. bilens alder.

Sikrede forklarte utreder hvordan han kontaktet kundesenteret 16.4.19, hva han fortalte og at forsikringen derfor ble endret til best kaskoforsikring. Når man ringer selskapet opplyses det at samtalen blir tatt opp i opplæringsøyemed, og det bør derfor være mulig å hente ut denne samtalen.

Feilmeldingene som ble lest ut 4.4.19 tilsa feil med ladetrykk og dieselpartikkelfilter, og ikke motorfeil som selskapet har lagt til grunn. Motorfeil og intern motorskade ble først oppdaget hos firma M. 29.4.19. Selskapet brukte perioden fra 29.4.19 til 8.6.19, altså 2,5 måneder, før det konkludert med at det dekket skaden. Sikrede mener derfor at det var riktig å melde inn den skadedato hvor han ble kjent med at komplett motorblokk var defekt.

Sikrede informerte selskapet om tilbudene på motorskift han hadde innhentet, men fikk ikke svar. Takstmannen forklarte at dersom forsikringen skulle dekke skaden, måtte reparasjonen skje hos firma M. Selskapet har ikke forklart hvorfor det valgte å utføre reparasjonen hos et verksted som er 100 % dyrere enn andre konkurrerende verksted.

Sikrede kan ikke forstå at selskapet anfører bevisst uriktige opplysninger om skadedato for å få dekket skaden når alternativ løsning var å utbedre feilen hos firma M. Bytte, som hadde gitt sikrede ny motor på 14 dager til en merkostnad på kr 2 240.

Selskapet solgte sikrede en forsikring med dekningsgaranti fra første dag. Dersom skaden hadde skjedd uten at forsikringen ble hevet til best, skulle det dekket motorskaden uansett pga. dekningsgarantien.

Sikrede anfører at det må tas hensyn til selskapets lange og rotete saksbehandling, manglende skriftlig tilbakemelding og at sikrede ikke hadde noe økonomisk gevinst ved å skulle gi bevisst uriktige opplysninger om skadedato.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede har gitt uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, og at det derfor er uten ansvar for skaden og kan si opp forsikringsavtalen med én ukes varsel, jf. fal. § 8-1, fjerde og femte ledd.

Sikrede oppdaget motorfeilene 4.4.19, og samme dag oppsøkte han verksted S. og fikk en diagnoseutskrift som viste motorfeil. Feilkodene viste feil på ladetrykk og feil på dieselpartikkelfilter. Feil på ladetrykket indikerer defekt turbo, som er en sentral del for motoren

og dens trekkraft, mens dieselpartikkelfilteret skal filtrere sotpartikler fra motoren. Sort røyk kan også typisk indikere defekt turbo. Diagnosen verksted S. stilte samsvarer derfor godt med at bilen gikk i nødmodus, og at sort røyk kom ut fra eksosanlegget.

Selskapet er derfor ikke enig i sikredes anførsler om at feilmeldingene fra diagnosetesten ikke viste motorfeil.

Sikrede anfører at han opplyste om en mulig turbofeil da han oppgraderte forsikringen til kasko best. Dette er ikke loggført i selskapets systemer og ikke sannsynliggjort, og selskapet viser til at kunderådgivere rutinemessig spør om bilen har skade ved oppgradering av forsikringen. Ved bekreftende svar vil kunderådgiveren opplyse at skade før tegning ikke vil kunne dekkes ved å oppgradere forsikringen.

Sikrede har selv erkjent riktig skadedato i forbindelse med sin klagesak til selskapet vedrørende leiebilkrauet i e-post fra august 2019. Sikrede anfører likevel i klagen til Finansklagenemnda at det bare var snakk om en mulig motorfeil. Selskapet bemerker at diagnosen som nevnt viste motorfeil, og at dette ble bekreftet av firma M. Da sikrede deretter meldte om skaden, var han således klar over at skaden som oppsto 4.4.19 var dokumentert å være en motorfeil, men han opplyste likevel at skadedato var 26.4.19.

Sikrede har derfor bevisst oppgitt feil skadedato i skademeldingen for å få det til å fremstå som at skaden skjedde etter at forsikringen var oppgradert til å omfatte maskinskadedekning. Skadebehandler hos selskapet la sikredes opplysninger til grunn og ble forledet til å bekrefte at skaden ble dekket.

Det er overveiende sannsynlighet for at sikrede oppga gal dato for å få en dekning han ikke hadde krav på. Fal. § 8-4 ledd kan derfor anvendes.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet kan avslå ansvar og si opp sikredes forsikringer pga. bevisst uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Det følger av fal. § 8-1 fjerde ledd at:

Gir sikrede ved skadeoppgjøret bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger som sikrede vet eller må forstå kan føre til at sikrede får utbetalt en erstatning han eller hun ikke har krav på, mister sikrede ethvert erstatningskrav mot selskapet etter denne og andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse

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 bevisspørsmål", jf. også FinKN 2017-408 og FinKN 2018-077.

Det er uklart for nemnda i hvilken utstrekning sikrede forsto at feilkodene som førte til at bilen kom på verkstedet innebar en skade på bilen, og også hva som ble kommunisert til selskapet da forsikringen ble tegnet. Dette bør avklares ved muntlige forklaringer under en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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