

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-1057

8.12.2022

KLP Skadeforsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Brudd på opplysningsplikten- ansvar for utgifter til utredning – fal. § 8-1 fjerde og § 8-5 annet ledd.

Sikrede søkte erstatning under sin reiseforsikring etter et tyveri. Selskapet avslo kravet og sa opp forsikringsavtalen 31.1.22 på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Selskapet krevde også tilbakebetalt utgiftene det hadde hatt til utredning av saken, totalt kr 23 359. Kravet ble senere redusert til kr 10 000. Sikrede klaget til Finansklagenemnda 28.8.22. Selskapet anførte at sikrede hadde klaget for sent, og dermed mistet retten til erstatning. Sikrede var som følge av dette også ansvarlig for utredningskostnadene. Sikrede anførte at opplysningsplikten ikke var brutt, og at det uansett ikke var avtalt i forsikringsavtalen eller direkte med sikrede at det kunne påløpe utredningskostnader. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet og at sikrede derfor hadde mistet retten til å bestride avslaget og grunnlaget for det. Avslaget og begrunnelsen måtte derfor regnes som rettskraftig avgjort og sikrede var da også ansvarlig for utredningskostnadene.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 10 000 (utgifter til utredning)

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter tyveri under reiseforsikringen og spørsmålet om selskapet er uten ansvar som følge av at sikrede har oversittet klagefristen i forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-5 annet ledd. Videre reiser saken spørsmål om selskapet har krav på tilbakebetaling av utredningskostnader på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede søkte erstatning under reiseforsikringen etter å ha blitt frastjålet en jakke inneholdende skinnhansker, briller og en bilnøkkel 28.11.21. Selskapet besluttet 31.1.22 å avslå erstatning og si opp forsikringsavtalen på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Selskapet krevde også tilbakebetalt utgiftene det hadde hatt til utredning av saken, totalt kr 23 359.

Sikrede kontaktet selskapet 25.2.22 og bestred at hun var ansvarlig for utgiftene til utredning. Sikrede ba også om å få innsyn i selskapets dokumentasjon av saken.

Selskapet oversendte sakens dokumenter 11.3.22, uten at det ble gjort noen vurdering av sikredes ansvar for utredningskostnadene. Sikrede minnet selskapet på klagen 26.3.22. Selskapet besluttet 11.4.22 å redusere tilbakebetalingskravet til kr 10 000.

Sikrede var fortsatt uenig og klaget saken inn til Finansklagenemnda 28.8.22.

Sikrede bestrider å være ansvarlig for utredningsutgiftene og anfører at selskapet er ansvarlig for tapet som følge av tyveriet. Sikrede har ikke brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret. Dette skyldes i så fall språklige misforståelser.

Klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd gjelder ikke for selskapets krav om tilbakebetaling av utredningsutgifter. Sikrede har ikke samtykket til at selskapet foretok disse undersøkelsene, og det fremgår heller ikke av forsikringsavtalen at sikrede kan bli ansvarlig for slike kostnader.

Sikrede har klaget på disse utredningsutgiftene tidligere til selskapet, og dersom selskapet hadde behandlet klagen i god tid, hadde sikrede hatt mulighet til å overholde klagefristen til Finansklagenemnda. I forsikringsavtalen er ikke klagefristens lengde beskrevet.

Selskapet avviser ansvar for sikredes tap under reiseforsikringen og anfører at klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd er oversittet. Sikrede har uredelig brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd, og selskapet har derfor krav på tilbakebetaling av utredningskostnadene.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har oversittet klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd, og om sikrede er ansvarlig for selskapets utredningskostnader.

Fal. § 8-5 annet ledd sier:

Avslår selskapet et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom sak ikke er anlagt eller nemndsbehandling er krevd etter § 20-1 ... innen seks måneder etter at sikrede fikk melding om avslaget.

Seksmåneders fristen etter § 8-5 er absolutt og konsekvensen for sikrede hvis den ikke overholdes er at erstatningskravet mot selskapet går tapt, jf. eksempelvis **FinKN 2021-991**.

En forutsetning for at selskapet skal kunne påberope seg seksmåneders fristen, er imidlertid at avslaget har angitt fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes. Selskapets avslag datert 31.1.22 sier bl.a.:

7. Informasjon om klagemuligheter

Foretakets avslag på erstatning og oppsigelsen kan påklages til Finansklagenemnda. Finansklagenemnda er opprettet av Forbrukerrådet og Finans Norge Forsikringsdrift, jf. FAL § 20-1.

Nærmere opplysninger om muligheten for klagebehandling kan du få ved henvendelse til Finansklagenemnda, postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo eller på www.finkn.no.

Dersom du vil fremme krav om erstatning av KLP Skadeforsikring i skadesaken, må du i henhold til FAL § 8-5 andre ledd reise søksmål eller fremme klage til Finansklagenemnda senest **seks måneder**

Selskapets orientering om klageadgang i avslagsbrevet oppfyller formkravene i fal. § 8-5 annet ledd. Sikrede anfører at selskapet ikke har opplyst om klagefristens lengde i forsikringsavtalen. Forsikringsavtaleloven stiller ikke krav om dette. Selskapets kan påberope seg fristen såfremt selskapet beskriver fristens lengde i avslaget.

Utgangspunktet for beregning av fristen er tidspunktet sikrede "fikk" melding om avslaget, og etter lovens ordlyd er det nok at meldingen er kommet frem til sikrede. Fristen løper derfor selv om sikrede ikke har gjort seg kjent med innholdet. Hvis selskapet kan vise til betryggende postforsendelsesrutiner, må det legges til grunn at selskapet i tilstrekkelig grad har godgjort at brevet ble sendt fra selskapet, jf. eksempelvis FinKN 2015-144. Selskapets avslag er datert 31.1.22, og selskapet har fremlagt en intern e-post av 31.1.22:

Jeg bekrefter at brevet er blitt sendt ut per post 31.01.2022.

Nemnda legger etter dette til grunn at brevet ble sendt 31.1.22, og også at avslaget er sendt til sikredes oppgitte adresse, som er i samsvar med den adressen sikrede har oppgitt i klageskjemaet til Finansklagenemnda. Legger man til grunn én uke med postgang, utløp klagefristen senest 7.8.22. Sikrede har rettet innsigelser mot avslaget direkte til selskapet, men nemnda kan ikke ut

fra den informasjonen som ble gitt i avslaget se at dette hadde fristavbrytende effekt.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda først den 28.8.22, og dermed etter klagefristens utløp.

Selskapet krever dekning for utgifter til utredning av saken, totalt kr 10 000.

Bevisst uriktige opplysninger overfor selskapet i skadeoppgjøret utgjør ansvarsgrunnlag for sikrede for de utgifter dette påfører selskapet, jf. eksempelvis FinKN 2018-451. Et slikt krav er altså ikke regulert i fal., men må regnes som et alminnelig erstatningskrav.

Klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd gjelder selskapets avslag på "krav om erstatning". Klagefristen gjelder derfor ikke et erstatningskrav selskapet har mot sikrede. Når sikrede oversitter klagefristen etter fal. § 8-5 annet ledd, mister vedkommende retten til å bestride avslaget og grunnlaget for det. Avslaget og begrunnelsen må derfor regnes som rettskraftig avgjort. Det må da legges til grunn at selskapet er uten ansvar for sikredes krav pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, og at ansvarsgrunnlaget for sikrede består. Sikrede er derfor ansvarlig for utredningsutgiftene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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