

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-311

30.3.2022

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Skade på flygel- overdrevet krav? – fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede søkte blant annet erstatning for skader et flygel var påført av mus under sin innboforsikring. Sikrede forklarte i samtale med selskapets utreder at flygelet var kjøpt brukt for kr 50 000 to år tidligere, og at flygelet var i orden da det ankom sikredes bolig. Sikrede forklarte også at hun hadde spilt på flygelet flere ganger. Selskapet innhentet en vurdering fra en musikkinstrumentmaker som vurderte det usannsynlig at skadene skyldes et museangrep. Videre vurderte han flygelet som verdiløst som følge av at det ikke var i stembar eller spillbar stand. Selskapet avslo kravet på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Selskapet var av den oppfatning at kravet var overdrevet og viste blant annet til at sikrede hadde forklart seg uriktig vedrørende flygelets skader, stand og verdi. Sikrede var uenig i at opplysningsplikten var uredelig brutt og viste blant annet til at hun hadde vært av den oppfatning at skadene på flygelet skyldes et museangrep. Flygelet var uansett uten økonomisk verdi. En eventuell uriktig opplysning vedrørende flygelet kunne derfor ikke ført til en uberettiget erstatning. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under innboforsikringen og spørsmålet om selskapet er uten ansvar på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten under skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 fjerde ledd.

Sikredes forsikringsavtale gir blant annet rett til erstatning for:

Annen tilfeldig og plutselig fysisk skade på de forsikrede gjenstander enn de som framgår av punktene over.

I forsikringsavtalens pkt. 3.1 er det gjort unntak for:

Gjenstander som er innført i strid med gjeldende toll-/avgiftsregler.

Forsikringen har blant annet følgende erstatningsregler i pkt. 5.3:

Fradrag i reparasjons- og gjenanskaffelseprisen vurderes på grunn av alder, slitasje, sannsynlig brukstid og nedsatt anvendelighet (verdiforringelse). Er verdiforringelsen mindre enn 1/3 av gjenanskaffelseprisen, gjøres det likevel ikke fradrag.

Gjenstander eieren har overtatt brukt, enten ved arv, gave eller kjøp, erstattes etter sin omsetningsverdi som brukt.

Sikrede søkte 25.3.21 erstatning under innboforsikringen i selskapet for skader innboet var påført av mus. I skademeldingen opplyste sikrede blant annet følgende:

Mus skader på sofa gruppe og piano og kjøkken skap og matvarer på kjøkkenet og skader på hus utstyr som stå på oppbevaring rommet.

Videre fremgikk det av skademeldingen at piano (flygel) ble kjøpt for to–tre år siden, og at tilsvarende nypris i dag var kr 90 000. Prisen var ifølge skademeldingen hentet fra en bestemt nettside. Det ble ifølge skademeldingen også skader på kjøkkenutstyr og pyntegenstander som var oppbevart i kartonger. Sikrede opplyste at hun hadde hatt gjenstandene i mindre enn ett år, og at verdien var kr 20 000. Sikrede vedla flere bilder som blant annet viste ekskrementer etter mus i esker og kjøkkenskuffer.

Selskapet rekvirerte O. AS som besiktiget boligen 8.4.21. Skadeomfanget ble beskrevet slik i besiktigelsesrapporten:

Som følge av hendelen ble diverse møbler, matvarer, umontert kjøkkeninnredning og øvrig innbo berørt. Gnagemerke og ekskrementer fra mus i flere rom i boligen.

Undertegnede har besiktiget skader på flere møbler og innbo. Diverse mat og kjøkkeninnredning var allerede kastet og bortkjørt av sikrede før besiktigelsen. Sikrede opplyser om at hun har bilder av gjenstandene som ble kastet og vil oversende disse til undertegnede for gjennomgang.

I rapporten var det inntatt bilder som skal vise gangemerker på flygelets tangenter og ekskrementer i flygel.

Sikrede sendte følgende krav den 14.5.21:

Piano ????

Håndlaget beduintelt 30000

Kjøkken utstyr, kafé maskin, vannkoker, kasserolle, 6 stk og steke panner 5 stk, blender og andre ting vi ser på bildene ca 10000

Tørr matt som ris, lenser osv.. 5000

krydder 2000

Klar og sko 11000

Sterillys 1000

Gardiner ca 4000

Hus pynt 2000

Luftfukter maskin og liten vifte 1500

Komfyr 4500

Sofa 14000

Selskapets takstmann ba sikrede den 20.5.21 om ytterligere dokumentasjon/opplysninger vedrørende flygelet, beduintelt og komfyr. Sikrede svarte følgende:

Hei, piano er kjøpt brukt fra en som heter (D) (telefonnummer). Den var utlyst for 70k men fikk kjøpt for 50k. I mai 2019.

Komfyr: det er noen kapeller som ble spist av mus og som fikk at ovnen ikke varmes som den skal og den ene komfyr øya ikke verker lenger. Jeg har ikke bilder siden bildene er med han andre takst mannen som kom. Og den ble kjøpt fra (L.) og er ca 3 år gamle og kostet 4500kr

Beduintelt:

Den er håndlaget og er kjøpt fra Egypt og kostet 30 tusen kr. Den er 2 år gamal. Selve telte var helt ny og aldri brukt siden jeg bodd i leilighet i Oslo når jeg kjøpte og hadde ikke plass til den. Jeg brukte kunn noe av innredningen til telte. Det ser du på bilder og når jeg flyttet til (N.Veien) så var den pakket inn i kartong eske til den ble spist og ødelagt av mus. ...

Sikrede sendte deretter faktura datert 26.3.19 for kjøpet av beduinteltet den 4.6.21. Teltet ble ifølge fakturaen kjøpt for 3 000 USD.

Selskapet innhentet en skadevurdering av flygelet fra musikkinstrumentmaker H., som i sin vurdering av 7.6.21 konkluderte med at flygelet var verdiløst og viste blant annet til:

Skader på Klaviaturets elfenben, som dokumentert ovenfor, kan jeg med stor sansynlighet si skyldes barn. Skadene er ofte sett på instrumenter hvor barn har spilt med blyanter eller trommestikker eller annet de

hadde for hånden..eller objekter som ramler ned på klaviaturet. Mulighetene er mange, men gnagere vil jeg ikke under noen omstendigheter regne som en av disse.

Angrep av gnagere forekommer regelmessig, men da er det filten i mekanikken som er tygd i stykker.

Jeg kan ikke se spor av et slikt angrep.

Undertegnede er ingen naturviter, men jeg har aldri hørt eller sett dokumentert at mus spiser elfenben, et materiale som er særdeles hardt og som må bearbeides som om det var metall.

Skadene på klaviaturet har absolutt ingen påvirkning på om instrumentet er spillbart eller ikke, Tilstanden forøvrig tatt i betraktning.

Selskapets utreder kontaktet vedkommende som skal ha solgt flygelet per telefon den 17.6.21. Ifølge utreders notat benektet han for å ha solgt et flygel, og han kjente ikke igjen sikredes etternavn.

Selskapets utreder avholdt samtale med sikrede den 21.6.21. Ifølge referatet fra samtalen forklarte sikrede blant annet følgende vedrørende flygelet:

Moren fant flygelet til salgs, enten på Finn.no eller Facebook. Hun ønsket å overraske (sikrede) til hennes bursdag. Flygelet ble kjøpt i 2019 og fraktet direkte fra selger til denne Broren har opplyst til henne at flygel sto annonsert for 70 000 kroner, men at de fikk prutet det ned til 50 000 kroner. (Sikrede) vet egentlig ikke hvem som til sist har betalt for flygel. Hun vet at broren der og da betalte noe med kort, og resten med kontanter. Dette for at selger ønsket å få betalt mye av summen med kontanter. I forbindelse med kravet til selskapet gikk (sikredes bror) inn på telefonen sin og fant korrespondansen han hadde hatt med selger i forbindelse med kjøpet. Det var derfor (sikrede) kunne vise til navnet og telefonnummeret til selgeren. Flygelet var helt i orden da det kom til huset. Hun spilte flere ganger på det frem til de oppdaget museangrepet. På direkte spørsmål bekreftet hun at ei venninne hjalp henne stemme flygelet. På spørsmål om venninnens navn, ville ikke (sikrede) opplyse dette. Det kom da frem at venninnen kun hadde spilt på det og sagt at det var helt i orden. På dette tidspunktet av samtalen kom moren med kaffe. Jeg spurte moren hvor hun hadde funnet flygelet og omstendighetene rundt dette. Hun virket uvitende og (sikrede) snakket til henne på arabisk. Begge argumenterte deretter med at moren hadde dårlig husk som følge av fallet, og derfor ikke husket når, hvor eller andre omstendigheter for funn av flygelet. Dette selv om moren i påfølgende minutter uten problemer snakket om andre historiske detaljer. (Sikrede) hevdet hun har en video hvor hun selv sitter og spiller ordentlig på flygelet. Ved avslutning av samtalen skulle (sikrede) vise meg at tangentene hang. Det gjorde de ikke. Tangentene hadde ifølge henne ikke hatt hakk før de oppdaget museangrepet.

Sikrede skal ha forklart følgende vedrørende teltet:

Teltet hadde (sikrede) bestilt fra Egypt. Hun ønsket å bruke det på en vinterterrasse utenfor der hun bodde da. Hun fikk det kjøpt via en tante som bor i området. Tanten sendte det til bror av (sikrede) som da bodde i Brussel. Han fikk det dit sammen med flere andre ting han trengte til sin restaurant. Broren har siden avsluttet driften og flyttet til Oslo. Han tok da med seg teltet til Norge. Broren har opplyst at han betalte toll, men verken han eller (sikrede) klarer å skaffe dokumentasjon på dette. ...

Videre har sikrede forklart følgende om kjøkkenutstyr og tørrmat:

Bestod blant annet av kjeler, panner, brødrister og kaffemaskin. Brødrister og kaffemaskin hadde stått på lager i sokkeletasjen. De var tilsmusset av uring og skitt. Det samme gjaldt kjeler og slikt som hadde stått i skap og skuffer på kjøkkenet i hovedetasjen. Moren hadde forsøkt å vaske det, men ikke fått bort det gule og seige.

Tørrmat:

Bestod av store poser med forskjellig krydder og så videre. Musene hadde spist på posene og det var gått hull i disse. De hadde derfor måttet kaste dette.

Selskapet besluttet den 1.7.21 å avslå erstatning og nekte et fremtidig kundeforhold på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Selskapet var av den oppfatning at kravet var overdrevet og viste blant annet til at flygelet ikke var skadet av mus. Selskapet viste at

dette ble underbygget av at sikrede hadde kastet de fleste gjenstandene før takstmannen fikk vurdert disse.

På vegne av sikrede er det i det vesentlige anført at sikrede ikke har brutt opplysningsplikten ved skadeoppgjøret. Sikrede var av den oppfatning at skadene på flygelet var påført av mus. Selskapets takstmann omtaler også skadene på tangentene som "gnagermerker" i sin rapport av 8.4.21. Det kan ikke forventes at sikrede har samme vurderingsevne som musikkinstrumentmaker i denne sammenheng.

Flygelet er imidlertid uten økonomisk verdi. En eventuell uriktig opplysning vedrørende flygelet kunne derfor ikke ført til en uberettiget erstatning.

Sikrede har oppgitt de kjøkkenredskapene og matvarene hun oppfattet som berørt av museangrepet. Det er ikke unaturlig at en alminnelig forsikringstaker ønsker å kaste gjenstander som har vært i kontakt med mus, spesielt gjenstander benyttet til matlagning. Sikrede har ikke hevdet at kjøkkengjenstandene har vært lytefrie, men har sannsynligvis tatt utgangspunkt i gjenanskaffelsesverdi av tilsvarende ting.

Sikrede har ikke kastet alt annet enn sofa og flygel. Komfyren nevnes eksempelvis i rapporten til N., og selskapets utreder skriver i utredningssammendraget at han er vist flere kjøkkenartikler. Det er uansett ikke unaturlig at sikrede ønsket å kaste gjenstander tilsmusset med museekskremitter etter at man har tatt bilder som dokumentasjon.

Sikrede har sannsynliggjort deler av kravet. Bilder av sofaen viser at den har skader etter mus. Komfyren synes også klart å ha skader etter museangrep. Når det gjelder beduinteltet har sikrede misforstått og tatt utgangspunkt i nypris. Selv om sikrede ikke har fremlagt dokumentasjon på tolldeklarasjon av teltet, er det ingen tvil om at sikrede har hatt et slikt telt, og at nyprisen tilsvarer det sikrede har oppgitt.

Selskapet har i det vesentlige anført at det er fri for ansvar på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Selskapet kan også nekte et fremtidig kundeforhold, jf. fal. § 3-10 første ledd.

Verken flygelet eller flere av kjøkkengjenstandene er ødelagt av mus. Det kan vanskelig ses noen annen forklaring for at sikrede har tatt gjenstandene med i skadekravet, enn ønsket om å oppnå en høyere erstatning enn det sikrede har krav på. Dette underbygges av at sikrede har kastet flere av gjenstandene før disse ble vurdert. Sikrede har også gitt mange ulike forklaringer rundt flygelets kjøpesum, hvem som kjøpte det, hvem som betalte det og hvordan det ble betalt. Vedkommende som ble oppgitt som selger benekter kjennskap til flygelet og til sikrede. Sikrede har også gitt uriktige opplysninger om at flygelet var velfungerende og spillbart, samt flygelets verdi, hvilket kunne fått betydning for vurderingen av omsetningsverdien. Som nærmere begrunnelse har selskapet vist til FSN 6225.

Sikrede har uansett ikke dokumentert kravet, og har i alle tilfeller ikke krav på erstatning.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er uten ansvar på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

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 2018-077.

Saken reiser bl.a. spørsmål om sikrede bevisst ga gale opplysninger om kjøpesummen for flygelet og om flygelets tilstand. Det fremgår av skadetaksten at flygelet var verdiløst pga. rust på strengene og også hadde skader på tangentene som ikke var forårsaket av mus, men det er uklart for nemnda både hvem sikrede kjøpte flygelet av, kjøpesummen og flygelets tilstand ved kjøpet. Disse spørsmålene bør belyses med muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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