

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-85

26.1.2022

If Skadeforsikring NUF

Motorvogn

Brann – oversittet klagefrist – tilleggsfrist grunnet politianmeldelse, sykdom og koronasituasjonen? – fal. § 8-5 annet ledd og fel. § 10 nr. 2.

Sikredes bil ble totalskadet i brann den 28.3.20. Selskapet besluttet den 24.9.20 å avslå erstatning og si opp forsikringsavtalen på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Avslaget og oppsigelsen ble sendt per e-post til sikrede og hans advokat og inneholdt informasjon om klagefristen på seks måneder, jf. fal. § 8-5 annet ledd. Selskapet anmeldte sikrede for forsikringsbedrageri. Politiet henla saken 2.3.21. Selskapet påklaget politiets henleggelse til statsadvokaten. Statsadvokaten fant ikke grunn til å omgjøre politiets henleggelsesbeslutning 23.4.21. Sikredes daværende advokat klaget til selskapets kundeombud 30.4.21. Samme dag ble det også forsøkt å sende klage til Finansklagenemnda, men denne kom ikke frem. Selskapet avviste klagen og viste til at klagefristen var oversittet. Sikredes nåværende advokat klaget saken til Finansklagenemnda 7.6.21 og viste til at tilleggsfristen i fel. § 10 nr. 2 medførte at klagen ikke var for sent fremsatt. Sikrede hadde ikke anledning til å fokusere på forsikringssaken når selskapet i tillegg hadde politianmeldt ham, samt klaget på politiets henleggelse av saken. I tillegg var sikrede syk og i en vanskelig jobbsituasjon grunnet koronasituasjonen. Dette sett i sammenheng måtte være tilstrekkelig for at tilleggsfristen kom til anvendelse. Selskapet anførte at sikrede hadde mistet retten til erstatning da klagefristen var oversittet, jf. fal. § 8-5 annet ledd. Selskapet anførte videre at tilleggsfristen ikke kom til anvendelse. Nemnda kom til at sikrede hadde mistet retten til erstatning da klagefristen var oversittet og da det ikke var grunnlag for tilleggsfrist.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under motorvognforsikringen etter bilbrann, og selskapets avslag og oppsigelse begrunnet i at sikrede uredelig har brutt opplysningsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Spørsmålet er om sikrede har tapt retten til erstatning som følge av at klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd er oversittet.

Sikredes bil ble totalskadet i brann den 28.3.20. Sikrede kontaktet selskapet samme dag per telefon og søkte erstatning under sin motorvognforsikring.

Selskapet besluttet den 24.9.20 å avslå erstatning og si opp sikredes forsikringer da det mente sikrede uredelig hadde brutt informasjonsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Selskapet anførte blant annet at sikrede hadde gitt uriktige opplysninger om hendelsesforløpet og om hvordan bilen var finansiert. Subsidiært anførte selskapet at en erstatningsutbetaling ville vært i strid med hvitvaskingsbestemmelsen i strl. § 337, og at selskapet derfor ikke ville være forpliktet til å utbetale erstatning, jf. avtalelovens § 36 og NL 5-2-1. Selskapet anførte også at det var uten ansvar som følge av brudd på fal. § 4-10, da sikrede kunne ha fratatt selskapet en eventuell regressmulighet ved å ikke opplyse om personer sikrede hadde

uoverensstemmelser med. Avslaget og oppsigelsen ble sendt per e-post til sikrede og sikredes advokat.

Selskapet anmeldte sikrede for forsikringsbedrageri. Politiet henla saken 2.3.21. Selskapet påklaget politiets henleggelse til statsadvokaten. Statsadvokaten fant ikke grunn til å omgjøre politiets henleggelsesbeslutning den 23.4.21.

Sikredes daværende advokat klaget til selskapets kundeombud den 30.4.21. Klagen ble også forsøkt sendt til Finansklagenemnda, men klagen kom ikke frem. Selskapets kundeombud avviste klagen under henvisning til at klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd var oversittet.

Sikrede innhentet en uttalelse fra sin fastlege datert 12.5.21, hvor det blant annet fremgikk at:

...Han viser nå tydelige tegn på at dette mentale presset har vært betydelig og setter, . og har satt sine tydlige spor. Jeg ser at hans kognitive funksjoner som konsentrasjonsevne, hukommels osv ikke er som jeg husker han fra før. Han kommer nå til støttesamtaler hos meg. Det er også mulig at han vil trenge annen behandling bla. med medikamenter dersom hans helsetilstand ikke blir bedre. Bakgrunnen for denne mentale belastningen er bla. en langvarig konflikt med hans forsikringsselskap. ...

Sikredes nåværende advokat klaget saken til Finansklagenemnda den 7.6.21.

På vegne av sikrede er det i det vesentlige anført at tilleggsfristen i fel. § 10 nr. 2 kommer til anvendelse, og at klagen av 30.4.21 derfor er rettidig fremsatt. Sikrede har krav på erstatning under motorvognen. Sikrede har også krav på å få dekket rimelige og nødvendige advokatkostnader under rettshjelpsdekningen. Oppsigelsen er ikke gyldig.

Grunnen til at klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd ble oversittet, var at selskapet politianmeldte sikrede, samt påklaget politiets henleggelse av saken. Dette kan ikke anses som sikredes eget forhold, og inntil straffesaken var avklart forelå det en hindring utenfor hans kontroll. Det kan ikke forventes at sikrede skal kunne fokusere på en forsikringssak, når hans eget forsikringsselskap har anmeldt ham med anklager om en rekke grove straffbare handlinger.

Det strider mot både redelighet og god tro, og mot god forretningsskikk, at et forsikringsselskap påberoper seg en vesentlig forkortet frist sammenlignet med det nesten alle alminnelige fordringshavere vil ha for å angripe avvisning av sine krav, samtidig som det innleder straffesak mot sin kunde og klager på politiets henleggelse.

Sikredes helse har i samme periode vært svekket grunnet belastningen saken medførte. Selv om dette i seg selv ikke er en hindring, gjorde dette at det var vanskelig for sikrede å fokusere på mer enn straffesaken. I tillegg jobbet sikrede lange dager for å holde i gang bedriften sin gjennom koronarestriksjonene. Dette er tilleggsmomenter i vurdering av om selskapets anmeldelse og klage på henleggelse utgjorde en hindring i relasjon til fel. § 10 nr. 2.

Hindringen kan først anses for å ha opphørt ved statsadvokatens endelige avgjørelse av saken 23.4.21, og tilleggsfristen løper fra dette tidspunkt.

For det tilfellet nemnda ikke finner grunnlag for at tilleggsfristen kommer til anvendelse, ber sikrede om at nemnda i et obiter dictum uttaler seg om selve erstatningssaken. Nemnda har tidligere kommet med obiter, eksempelvis i FinKN 2018-120. Sikrede har rettet et erstatningskrav mot sin tidligere advokat, og et obiter kan derfor bidra til å løse denne saken.

Selskapet har i det vesentlige anført at sikrede har tapt sitt krav da han har oversittet klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd. Politianmeldelsen gir ikke grunnlag for fristforlengelse.

Fristen er absolutt, og konsekvensen for sikrede at den ikke overholdes er at erstatningskravet går tapt, jf. blant annet FinKN 2021-390.

Oppsigelsen er begrunnet i fal. § 8-1 femte ledd, og det er i tilstrekkelig grad redegjort for dette i avslaget.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken 23.11.21 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold:

Elektronisk kommunikasjon

Sekretariatet tar først stilling til om avslaget tilfredsstiller kravene til skriftlighet.

En forutsetning for at selskapet skal kunne påberope at klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd er oversittet, er at det har gitt "skriftlig melding" om avslaget. Krav om skriftlighet er imidlertid ikke til hinder for at selskapet kan sende avslaget elektronisk, forutsatt at sikrede "uttrykkelig har godtatt dette", jf. fal. § 20-3.

Sekretariatet har oppfattet det slik at sikrede kontaktet selskapet per telefon 28.3.20 for å melde skaden. Selskapet har fremlagt skademeldingsskjema som selskapets kundeservice nedtegnet under samtalen. I dette skjemaet er det fylt inn "Ja" på feltene "Kontakt SMS" og "Kontakt e-post". Det er også fylt inn e-postadressen "(e-postadresse)".

Selskapet har videre vist til at e-postadressen senere ble korrigert, uten at det nærmere har redegjort for kommunikasjon i forbindelse med dette. Selskapet har for øvrig vist til at det ble kontaktet av sikredes nye advokat 17.7.20, og at det har korrespondert med advokaten per e-post etter dette.

I nemndspraksis er det akseptert at samtykke gitt på telefon er tilstrekkelig for å si at sikrede har samtykket til elektronisk saksbehandling, jf. **FinKN 2020-315** og **2021-444**. Sekretariatet kan ikke se at det foreligger holdepunkter for å fravike dette i nåværende sak, og legger derfor til grunn at sikrede har gitt sitt samtykke til elektronisk kommunikasjon i telefonsamtalen med selskapet.

Vi bemerker for ordens skyld at det i nemndspraksis også er ansett som et samtykke til elektronisk kommunikasjon dersom sikrede sender inn skademeldingen per e-post og/eller ber om at kontakten skal foregå per e-post, jf. eksempelvis **FinKN 2021-444**. Sekretariatet har oppfattet det slik at selskapet har kommunisert med sikredes advokat per e-post fra 17.7.20, og vi antar at også denne kontakten kan innebære at det må anses for å være gitt et samtykke til elektronisk kommunikasjon. Sekretariatet tar imidlertid ikke nærmere stilling til dette, da vi uansett anser samtykke som gitt i telefonsamtalen 28.3.20.

Etter sekretariatets syn oppfylder avslaget sendt per e-post 24.9.20 kravene til skriftlighet.

Klagefrist – fal. § 8-5 annet ledd

Sekretariatet tar så stilling til om sikrede har oversittet klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd.

Bestemmelsen i fal. § 8-5 annet ledd hitsettes:

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 at den ikke overholdes er at erstatningskravet går tapt.

En forutsetning for at selskapet skal kunne påberope seg seksmåneders fristen, er imidlertid at det i avslaget har angitt fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes. Selskapet har i avslaget av 24.9.20 gitt følgende orientering om klagemuligheter:

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.

Informasjonen i avslaget er etter sekretariatets oppfatning i samsvar med fal. § 8-5 annet ledd. Sikredes tidligere advokat forsøkte å sende klage til Finansklagenemnda 30.4.21. Det ble imidlertid benyttet feil e-postadresse, hvilket vi antar må være sikredes risiko. Klagen ble også sendt selskapets interne klageordning, som ifølge avslaget er fristavbrytende.

Det synes ikke bestridt av partene at klagefristen allerede var oversittet da klagen ble sendt, selv om det på sikredes vegne er anført at klagefristen kun er oversittet med seks dager. Etter sekretariatets oppfatning kan det ikke være tvil om at klagefristen utløp den 24.3.20, og klagefristen er dermed oversittet med fire uker og seks dager. Sekretariatet kan uansett ikke se hvilken betydning det eventuelt skulle få om fristen er oversittet med seks dager, kontra fire uker og seks dager, da fristen er absolutt uten at det er rom for en skjønnsmessig vurdering av dette.

Som nevnt er konsekvensen av at klagefristen oversittes at sikrede taper sitt krav på erstatning. Selv om ordlyden i fal. § 8-5 annet ledd ikke omfatter oppsigelse, antar sekretariatet at sammenhengen i regelverket tilsier at sikrede også har mistet retten til å påklage oppsigelsen når klagefristen oversittes. Dette resultat synes for øvrig å være lagt til grunn i **FinKN 2016-488, 2020-4 og 2021-390**.

Tilleggsfrist

Spørsmålet blir så om tilleggsfristen etter fel. § 10 nr. 2 kommer til anvendelse slik at klagen er fremsatt rettidig.

I følge fal. § 8-5 annet ledd siste pkt. gjelder tilleggsfristen i foreldelsesloven (fel.) § 10 nr. 2 og nr. 4 tilsvarende. Fel. § 10 nr. 2 lyder som følger:

Kan foreldelse ikke avbrytes på grunn av norsk eller fremmed lov eller annen uovervinnelig hindring som ikke beror på fordringshaverens egne forhold, inntretr foreldelse tidligst 1 år etter den dag da hindringen opphørte.

Spørsmålet blir dermed om sikredes oversittelse av fristen skyldes slik "uovervinnelig hindring" som ikke beror på sikredes "egne forhold".

På vegne av sikrede er det anført at tilleggsfristen må komme til anvendelse fordi sikrede har vært under politietterforskning etter selskapets anmeldelse, hvor sikrede var beskyldt for alvorlige lovbrudd. I tillegg påklaget selskapet politiets henleggelse av saken, noe som medførte en ytterligere belastning for sikrede.

I Ot.prp. nr. 38 (1977-1978) s. 63 uttales det at ordlyden "uovervinnelig" ikke må forstås absolutt, men at "*(m)eningen har vært å foreslå en force majeure regel*". Sekretariatet forstår at det er belastende å være under politietterforskning. Vi kan imidlertid ikke se at dette utgjør en force majeure situasjon som vanskeliggjorde sikredes mulighet for å klage innen fristen. Dette må gjelde selv om selskapet påklaget politiets henleggelse. Vi viser til **FSN-4830** hvor sikrede, som var under politietterforskning for forsikringsbedrageri, blant annet anførte at politietterforskningen måtte avvendes før det ble innlevert klage. Nemnda fant ikke dette tilstrekkelig for fristutsettelse.

Sekretariatet oppfatter det slik at sikrede er enig i at sikredes helse er hans eget forhold, og at dette i seg selv ikke gir grunnlag for fristutsettelse. Sekretariatet bemerker likevel kort at sykdom hos fordringshaveren ikke medfører tilleggsfrist ifølge forarbeidene, og at dette er fulgt opp i nemndspraksis, se eksempelvis **FinKN 2020-4, 2021-731 og 2021-991**. Sekretariatet kan derfor ikke se at den fremlagte legeerklæringen medfører at sikrede gis tilleggsfrist.

Sekretariatet kan heller ikke se at sikredes økte arbeidsmengde relatert til Covid-19 restriksjonene kan medføre fristutsettelse. Vi viser i den forbindelse til **FinKN 2021-390 og 2021-762** hvor nemnda har uttalt at "*(s)ituasjonen med Covid-19 har ingen betydning for fals fristregler*".

Sekretariatet har for øvrig forstått det slik at sikrede har vært representert ved advokat under skadeoppgjøret. Oversittelse av frister kan medføre ansvar for vedkommende advokat. En forutsetning for at sikrede skal kunne ha krav på erstatning forutsetter likevel at sikrede har lidt et økonomisk tap som følge av oversittelsen. Dette er imidlertid ikke gjenstand for denne sak og sekretariatet foretar derfor ingen nærmere vurdering av dette spørsmålet.

Slik saken er opplyst kan ikke sekretariatet se at tilleggsfristen kan komme til anvendelse i dette tilfellet. Klagen er etter vår oppfatning ikke rettidig fremsatt og sikrede har dermed mistet retten til erstatning. På bakgrunn av dette ser ikke sekretariatet grunn til å gå nærmere inn på spørsmålet om selskapets standpunkt i utgangspunktet var korrekt.

Retts hjelp

På vegne av sikrede er det anført at sikrede har krav på retts hjelpsdekning for tvisten mot selskapet. Selskapet har anført at sikrede ikke har krav på retts hjelpsdekning som følge av smittebestemmelsen i fal. § 8-1 fjerde ledd.

I de tilfeller sikrede har gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger under skadeoppgjøret i henhold til fal. § 8-1 fjerde ledd, mister sikrede "ethvert erstatningskrav mot selskapet etter denne og andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse".

Det er noe uklart for sekretariatet hvorvidt det ble sendt et eget avslag under rettshjelpsdekningen, og eventuelt hvilken klagefrist som gjelder for dette avslaget. Sekretariatet finner dette imidlertid ikke avgjørende for sakens resultat, da det i nemndspraksis er lagt til grunn at krav om rettshjelp i tvist om avslag begrunnet i fal. § 8-1 fjerde ledd, er et krav i "anledning samme hendelse". Se eksempelvis **FinKN 2019-062** hvor nemnda uttalte at:

Det følger av ordlyden og nemndspraksis at kravet om rettshjelpsdekning er i anledning samme hendelse, og at sikrede ikke vil ha krav på rettshjelpsdekning før saken eventuelt er rettslig avklart til sikredes fordel, jf. FSN 1804 og FSN 2204. Sikrede har derfor ikke krav på rettshjelpsdekning på det nåværende tidspunkt.

Se for øvrig også **FinKN 2021-184, 2021-669 og 2021-1078** hvor nemnda kom til samme resultat.

Som det fremgår av vår vurdering over er sekretariatet av den oppfatning av at sikrede har oversett klagefristen. Saken er derfor ikke rettslig avklart til sikredes fordel. Sikrede har dermed ikke krav på rettshjelpsdekning på nåværende tidspunkt.

Etter dette har sekretariatet kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Sikrede har i kravet om nemnd i all hovedsak opprettholdt sine anførsler. Det opplyses om at det er rettet et erstatningskrav mot sikredes tidligere advokat som oversett klagefristen. For det tilfellet nemnda ikke finner grunnlag for at tilleggsfristen kommer til anvendelse, ber sikrede om at nemnda i et obiter dictum uttaler seg om selve erstatningssaken. Det vises til at nemnda tidligere har kommet med obiter, eksempelvis i **FinKN 2018-120**.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om tilleggsfristen i fel. § 10 nr. 2 kommer til anvendelse slik at klagen er fremsatt rettidig. For det tilfellet nemnda kommer til at klagen er rettidig fremsatt, reiser saken spørsmål om selskapet er uten ansvar og kan si opp forsikringsavtalen på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Saken reiser i så fall også spørsmål om sikrede har krav på erstatning under rettshjelpsforsikringen for tvisten mot selskapet.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Klager har bedt nemnda vurdere sikredes erstatningskrav mot sin tidligere advokat.

Nemnda avgir ikke forhåndsvurderinger i saker som ikke er behandlet av selskapet, men forholder seg til spørsmål reist i sakene som er til behandling.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).