

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-956

15.11.2022

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Bevisst uriktige opplysninger om skadd TV – fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede krevde erstatning for skade på sin TV under sin innboforsikring og lastet sammen med digital skademelding, opp et bilde av en skadet TV. Selskapet avslo kravet og sa opp alle sikredes skadeforsikringer, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 fjerde og femte ledd. Selskapet viste til at sikrede i samtale med dets utreder hadde bekreftet at det innsendte bilde var tatt av sikrede, og at det var av hennes TV. Selskapet hevdet imidlertid at dette bilde ikke kunne være av sikredes TV, idet det samme bilde var gjenfunnet på utenlandske nettsider og publisert før skadedatoen sikrede hadde oppgitt. Selskapet mente det ikke kunne være noen annen grunn til at sikrede fastholdt dette enn at hun ville oppnå en erstatning hun ellers ikke hadde krav på. Sikrede på sin side påpekte at hun hadde en skadet TV, og at hun hadde sendt inn et nytt bilde og video av hennes skadde TV. Sikrede krevde ikke lenger erstatning, men kun å få opprettholde sitt kundeforhold i selskapet. Nemnda kom til at selskapet kunne si opp sikredes skadeforsikringer på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten ved skadeoppgjøret.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på TV og spørsmål om selskapet kan si opp sikredes forsikringsavtaler i selskapet på grunn av uredelig brudd på redegjøringsplikten ved skadeoppgjør, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 femte ledd.

Sikrede sendte 6.7.22 skademelding til selskapet og forklarte at sikredes TV var "*Knust eller ødelagt*" som følge av "*Slag- eller klemskade*". Sikrede opplyste at det var en Samsung 2016-modell som hun hadde kjøpt ny for fem–seks år siden, og med verdi kr 13 000. Sikrede hadde lastet opp et bilde i anledning skademeldingen som viste en TV med knust skjerm.

Selskapets utredningsavdeling ba sikrede 15.7.22 om flere opplysninger med henvisning til bilde hun hadde innsendt:

- Kan du forklare hva som forårsaket skaden? Hva skjedde?
- Du har oppført i skademeldingen at du har en Samsung TV som ble skadet, som du kjøpte for 5-6 år siden. Stemmer dette?
- Bilder over, er det bildet av din TV? Er det du som har tatt det?

Sikrede svarte samme dag følgende:

Ja bilder er av det skadet TV og det er jeg som har tatt bildet. Og ja det stemmer det er Samsung TV. Skaden skjedde fra et slag fra støvsuger håndtak, det metal delen av støvsuger. TV var på nå slaget skjedde. Ja tv var kjøpt ca.5-6 siden som omregnet til 2016 tror jeg.

Selskapet innhentet utskrift fra en utenlandsk nettside som viste det samme bildet som sikrede hadde sendt inn som dokumentasjon for hennes skadde TV.

Selskapets utreder hadde telefonsamtale med sikrede 18.7.22 om svarene hun ga 15.7.22:

Skaden

FT blir spurt om det stemmer det som står i eposten, ja.

FT blir spurt om hvilken stand TVen var i før skaden oppsto 06.07.22. Hun sier den var i bra satnag, ingen problem.

Synlige skader? Absolutt ikke.

Dato skade? 6 eller 7 juli. Det var samme dag som hun leverte skm.

Utredr oppsummer.

Bildet sendt inn av FT

Utreders sier at når bildet kom inn til Fremtind så ble det gjort søk på dette bildet, og bildet er blant annet funnet på en Tyrkisk nettside som er datert 28. mars 2022.

FT sier nei. Tven står i boden.

Utreders sier at nå spurt tre ganger om hun tatt bildet. Hun sier hun har tatt bilde. Hun sier at hvis vi ikke har bevis på dette så får vi sende noen til henne.

Utreders sier at vi vil ikke sende noen til henne.

Utreders ber FT om en kommentar.

Avslutning

Utreders sier at det er ikke han som avgjør endelig utfall av saken, men slik saken er nå så har FT sendt inn bildet av en skadet TV som ikke er hennes. Hun sier jo – det er hun som har tatt bildet.

Hun sier hun ikke engang vet ikke hvordan hun finner slikt bilde.

Ble dette bildet tatt i din stue?

Hun sier hun står fortsatt for at det er bilde av hennes tv.

Utreders sier at det går ikke an -

Hun har blitt spurt om det er hennes TV to ganger, hvor hun begge gangene sier det er hennes TV og at det er hun som har tatt bildet. Slik Utreders ser saken så har FT løyen til Fremtind og forsøkt å tilegne seg en utbetaling hun ikke har krav på.

Utreders spør om FT ønsker å tillegge samtalen noe før den avsluttes.

hun sier nei. Det er hennes tv som hun har tatt bilde av, hun har ikke hentet bilde fra internett. Hun spør hvorfor hun skulle gjøre det. Utreders sier at noen gjør det for å få dekket en skade de ikke har krav på.

Ft sier hun er ikke tilbakstående.

Utreders sier man trenger ikke å være det for å sende inn bildet. Hun sier hun er fullt klar over konsekvensene av å gjøre noe slikt – svindel. Utreders spør før samtalen avsluttes om hun kan sende inn et nytt bilde av TVen, hun sier ja. Utreders sier at da avsluttes samtalen og spør om hun enda står på at det bildet som er sendt inn er av hennes TV. Hun sier ja – det står hun for 24/7.

Fra utreders sammendragsnotat av 18.7.22 hitsettes videre:

1. Bakgrunn - skade og forsikringsengasjement

[...]

Kunde er underlagt gjeldsordning, har dårlig betalingshistorikk og er rødmerket.

FT ble tidligere i 2022 utredet i forbindelse med tre skadesaker. Her ble en sak utbetaling med sterk redusering i verdi, og de to andre avslått på bakgrunn av meldefrist. I disse tre sakene var det flere ting som skurret, men tvilen kom FT til gode etter en drøfting med fagspes. og jurist Blant annet fordi summen var lav, og at det kunne være språkproblemer som skyldtes at det var en "dobbel- innmelding" på en av sakene.

FT har en lang rekke med skader, hvor noen er utbetalt og noen er avslått. Kunden er ikke tidligere tatt i svik.

2. Grunnlag for utredningen og oppdrag

Notat fra SKB:

Kunden har meldt inn skade på en Samsung TV, ft har ikke oppgitt modellen. Ft har lagt ved et bilde av den "knuste" TV-en. Oppdaget selv ganske fort at denne "skaden" ikke er en skade, men et bilde eller video fra for eks. Youtube. For meg så det ikke ut som knusningskade, kunne inne se at skaden gikk innover på skjermen heller. 50kte opp bildet på google, og fant flere treff - blant annet her

<https://www.gutefrage.net/frage/reparatur-oder-neu-kauf>

<https://nicelocal.biz.tr/tunceli/building/casper/>

3. Gjennomført utredning

Undersøkelser omkring bildet

Bildet fremkommer på følgende nettside:

<https://nicelocal.biz.tr/tunceli/building/casper/>

samt

<https://www.gutefrage.net/frage/reparatur-oder-neu-kauf>

[..... utklipp av nettside med dato ... bilde av bildene som er sendt inn av deg og funnet på nettsiden]

Bildet framkommer også på <https://www.gutefrage.net/frage/reparatur-oder-neu-kauf>

Dette er et forum hvor bildet framkommer i trådens første post. Det vanskelig å fastslå dato da opprettelsen av forumposten ikke fremgår. Det er flere svar på forumposten som er merket "vor 3 Jahren", som er "3 år siden" på tysk. Man kan derfor gå ut i fra at tråden er eldre enn tre år gammel.

Epostkorr. med FT 15.07.22

[....]

Samtale med FT 18.07.22

[....]

Kontakt med FT i etterkant av samtalen per SMS

Som det fremkommer under, så sender FT inn samme bildet på nytt etter samtalen, og påstår det er bildet av hennes TV. Det er ikke gjort noen undersøkelser omkring det andre bildet, nærbildet av skader, som hun har sendt inn.

[.... Div. SMS mellom utreder og deg hvor et fremkommer bl.a. at du får tilsendt av utreder adressen til den utenlandske nettsiden hvor det samme bildet finnes og at du svarer "*Jeg ser det nå, men dette må være noe rar tilfeldig fordi bildet jeg sendte er mitt*"]

[....]

6. Avdekkede forhold

FT sender inn bilde av en skadet TV og bekrefter, gjentatte ganger, at bildet er av hennes skadet TV og at det er hun som har tatt bilde.

Hun opplyser at TVen ikke hadde noen synlige skader før SKD 06.07.22. Ved reversert bildesøk så viser det seg at bildet stammer fra en tyrkisk nettside datert 28. mars 22.

Bildet framkommer også på et tysk forum, hvor dato er noe usikkert, men svarene på posten hvor bildet er postet er merket "over 3 år siden".

Selskapet avslo 12.8.22 sikredes erstatningskrav med henvisning til fal. § 8-1 fjerde ledd. Det sa samtidig opp alle sikredes skadeforsikringer i selskapet f.o.m. 29.8.22, jf. fal. § 8-1 femte ledd, og nektet sikrede fremtidig kundeforhold i selskapet. Det informerte om klagemulighetene, herunder at sikrede kunne klage til Finansklagenemnda innen seks måneder. Fra avslagsbrevet hitsettes følgende fra selskapets vurdering i pkt. 2:

Fremtind Forsikring AS (heretter "selskapet") mener du åpenbart gir uriktige opplysninger til selskapet.

Bildet, som er sendt selskapet som dokumentasjon på ditt skadekrav, er ikke tatt av deg og det er ikke et bilde av ditt skadde tv. Selskapet har funnet bildet publisert på flere nettsider før den oppgitte skadedato.

Selskapet er etter dette av den oppfatning at du har gitt bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret og at du forsto eller måtte forstå at dette kunne føre til at du fikk utbetalt en erstatning du ikke har krav på.

Sikrede opplyste til selskapet 15.8.22 at hun kunne ta nytt bilde eller en video av den faktisk skadde TV-en. Selskapet svarte samme dag at sikrede kunne gjøre det, men at det ikke endret at bildet hun hadde sendt og redegjort for tidligere ikke var tatt av henne og heller ikke hadde vært av den ødelagte TV-en. Sikrede sendte samme dag inn nytt bilde og video for å få en ny vurdering av saken og oppga samtidig mobilnummer til eksmannen som kunne vitne.

Selskapets klageservice fastholdt 17.8.22 selskapets avgjørelse med bl.a. følgende begrunnelse:

..... Skadene på TV-en du har sendt inn bilde og video av i forbindelse med klagen, samstemmer ikke med skadene på TV-en du opprinnelig sendte inn bilde av til selskapet i forbindelse med skademeldingen, og som du senere har fastholdt er et bilde av din skadde TV. Dette er imidlertid uten avgjørende betydning, ettersom du i skadesaken har sendt inn bilde av en skadet TV som selskapet har gjenfunnet på utenlandske nettsteder som publisert før skadedatoen du har oppgitt. Det må derfor legges til grunn at bildet, som du har sendt inn som dokumentasjon på ditt skadekrav, ikke er tatt av deg, og ikke er et bilde av din skadde TV.

Klageservice er derfor enig med selskapet i at du har gitt bevisst uriktige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret. Klageservice kan ikke se at det er en annen rimelig forklaring enn at dette er gjort for å oppnå en erstatning du ikke hadde krav på. [...]

Sikrede klaget også saken inn til LO klagenemnd 22.8.22. Hun påpekte at hun faktisk hadde en skadet TV, at hun ikke kunne få så streng straff på grunn av et feil bilde og hun stilte spørsmål ved hva som var galt med det nye bilde og videoen hun hadde sendt inn.

LO klagenemnd avviste saken 14.9.22 med bl.a. følgende begrunnelse:

Det er etter klagenemndas oppfatning klar bevisovervekt for at klager har sendt inn et bilde av en skadd tv som er tatt før selve skadehendelsen. Hun har dermed gitt uriktige opplysninger til Fremtind om at bildet er av tv som ble skadet på oppgitt skadedato.

Spørsmålet er videre om opplysningene er egnet til å gi erstatning som hun ikke har krav på. Klager fastholder at hun har et skadd tv hjemme som hun har krevd erstatning for.

Klagenemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, og viser til vedtektenes § 5 annet ledd bokstav i) der det fremgår at nemnda ikke skal behandle saker som vanskelig lar seg behandle uten spesiell sakkyndig kompetanse, åstedsbefaring, gransking eller annen bevisvurdering som er uegnet for skriftlig behandling i Klagenemnda. I tillegg skal Klagenemnda ikke behandle saker som for øvrig er bedre egnet for behandling av andre organer, herunder domstolene.

Saken reiser bevismessige spørsmål blant annet knyttet til om klager kan dokumentere at hun eier slik tv som hun har krevd erstattet, om hun kan bevise at hun har slikt skadet tv i sin besittelse, og om de uriktige opplysningene hun ga var egnet til å gi erstatning hun ikke hadde krav på.

Sikrede krever at forsikringen videreføres og avviser at hun ga uriktige opplysninger. Hun har på selskapets anmodning sendt inn videobevis og nye opplysninger og sagt at selskapet kan se TV-en som er plassert i boden og stedet den sto tidligere. Hun aksepterer ikke å bli behandlet som kriminell pga. bruk av feil bilde. Hun opplyser at hun ikke kan kjøre til jobb uten forsikring, at hun er avhengig av bil fordi det ikke er transportmulighet der hun bor, og at hun vil kunne miste sin jobb m.m.

Selskapet avviser ansvar og sier opp alle sikredes forsikringer begrunnet med uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret. Det nye bildet og videoen sikrede har sendt inn av en skadet TV endrer ikke avgjørelsen fra 12.8.22. Det samme gjelder opplysningen om at sikredes eksmann kan vitne på at han hjalp med å bære TV-en til boden på skadedagen. Skadene på TV-en sikrede nå har sendt inn bilde og video av stemmer ikke med skadene på TV-en hun sendte bilde av sammen med skademeldingen, og som hun senere fastholdt var et bilde av hennes skadde TV. Selskapet mener uansett at dette er uten avgjørende betydning fordi bilde som fulgte skademeldingen er gjenfunnet på utenlandske nettsteder og publisert før skadedatoen sikrede oppga. Selskapet legger til grunn at bildet sikrede sendte som dokumentasjon for skadekravet ikke var tatt av henne og ikke var et bilde av hennes skadde TV. Dette viser at sikrede bevisst ga selskapet uriktige opplysninger, og det kan ikke se at det er en annen rimelig forklaring enn at det ble gjort for å oppnå en erstatning hun ikke hadde krav på.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet kan si opp sikredes skadeforsikringer på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 femte ledd.

Det følger av fal. § 8-1 fjerde ledd at selskapet har rett til å avslå sikredes erstatningskrav såfremt hun bevisst ga uriktige eller ufullstendige opplysninger ved skadeoppgjøret som hun visste eller måtte forstå kunne medføre en uberettiget erstatningsutbetaling. Selskapet kan da også si opp samtlige forsikringsavtaler med sikrede med én ukes varsel, samt nekte fremtidig kundeforhold, jf. fal. § 8-1 femte ledd.

Det første spørsmålet er om sikrede bevisst ga selskapet uriktig opplysninger om sitt skadekrav.

Nemnda mener den fremlagte dokumentasjonen viser at sikrede sendte inn et bilde av en TV hentet fra en nettside som skriver seg flere år tilbake i tid, og at skadene på dette bildet ikke stemmer med det nye bildet sikrede har sendt inn etter at selskapet utredet saken. Nemnda forstår sikrede slik at hun ikke lenger bestrider at TV-en på bilde ikke var hennes, jf. at hun opplyste til selskapet 15.8.22 at hun kunne ta nytt bilde eller en video av den faktisk skadde TV-en.

Dette betyr at sikrede ga selskapet uriktige opplysninger da hun lastet opp det nevnte bilde sammen med skademeldingen uten å samtidig gjøre selskapet oppmerksom på at dette ikke var et bilde av den TV-en som hun krevde erstatning for. Nemnda legger til grunn at dette var bevisst.

Det neste spørsmålet blir så om hun visste eller måtte forstå at dette kunne føre til at hun ville kunne få en erstatning hun ikke hadde krav på.

Sikrede anfører at hun har en skadd TV og viser til bilde og video av en TV-skjerm som hun sendte selskapet etter at hun mottok selskapets avslag. Bildet og videoen viser en TV-skjerm merket Samsung, og det synes å være skader på den, men bildene er svært utydelig og ikke tilstrekkelig til å dokumentere et krav. Sikrede har hatt mange oppfordringer til å sende denne dokumentasjonen på et tidligere tidspunkt under kontakten med selskapets utreder både via e-post, SMS og pr. telefon før avslaget ble sendt. Sikrede svarte bekreftende på utreders spørsmål om det var hun som hadde tatt det bilde som fulgte skademeldingen og om det var sikredes TV det var bilde av både via e-post 15.7.22 og på gjentatte spørsmål fra utreder i telefonsamtalen 18.7.22. Nemnda kan vanskelig se at det kan være noen annen grunn til at sikrede fastholdt at den skadde TV-en på nevnte bilde var hennes enn at skadene på bildet var mer omfattende enn de som evt. var på egen TV, og at hun derfor ønsket å oppnå en erstatning hun ellers ikke hadde krav på.

Sikrede mister i så fall etter fal. § 8-1 fjerde ledd første punktum ethvert erstatningskrav mot selskapet under innboforsikringen og evt. andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse. Det følger da også av femte ledd at selskapet kan si opp alle sikredes forsikringer i selskapet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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