

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-984

23.11.2022

Møretrygd Gjensidig Forsikring

Næringsliv

Ødelagte varer i fryselager/fryseanlegg grunnet temperaturavvik – fal. §§ 4-9 og 4-14.

Den 23.4.21 oppdaget sikrede at frysekompressor i et fryserom var slått av. I fryserommet ble det lagret varer som tilhørte kunder av sikrede, samt sikredes egne varer. Samme dag meldte sikrede om mulig skade under ansvarsforsikring og transportforsikring. Intern gransking viste at fordampere i fryserommet ble avslått 23.3.21. Sikrede ga uttrykk for at det trodde serviceleverandør hadde skrudd av anlegget i forbindelse med service. Selskapet rekvirerte en utreder som gjennomførte samtaler med sikrede og serviceleverandør i juni og juli 2021. Den 15.7.21 oversendte utreder samtalerapporter og internt notat. Utreder kunne ikke si noe om hvem som skrudde av anlegget, men konkluderte med at årsaken til at det tok en måned før det ble oppdaget at fryseanlegget var slått av, var dårlige/mangelfulle rutiner. Selskapet var i kontakt med utreder 30.8.21 og 1.10.21. Den 14.10.21 sendte selskapet brev om avkortning til sikrede. Selskapet mente sikrede hadde handlet grovt uaktsomt ved ikke å ha rutiner for å avdekke temperaturavvik. Sikrede var uenig i at erstatningen kunne avkortes og anførte at selskapet ikke hadde varslet om avkortningen uten ugrunnet opphold. Nemnda kom under noe tvil til at selskapet ikke kunne avkorte i sikredes erstatningskrav da det hadde oversittet reklamasjonsfristen i fal. § 4-14.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for ødelagte varer i fryselager/fryseanlegg pga. temperaturavvik.

Sikrede oppdaget 23.4.21 at frysekompressoren i ett av fryserommene var slått av. I fryserommet ble det lagret varer som tilhørte kunder, samt sikredes egne varer. Samme dag som skaden ble oppdaget, sendte forsikringsmegler en e-post til selskapet og meldte om mulig skade under sikredes ansvarsforsikring og transportforsikring:

(...) driver med bl.a utleie av fryse rom. De har også en liten gesjeft der de tar inn agn og videresender eller leer dette på kaia til linebåtene i Norge.

I dag ble det oppdaget et at av frysrommen hadde høy temperatur. Det viste seg at frysekompressorene ikke var slått på. Etter sigende så har en servicemann fra (...) glemt å sette på igjen enheten etter at han utførte service. Derfor gikk ikke alarmen. Det er flere vare eiere involvert og det kan lukte ansvar for (...).

Fryseanlegget er nytt og det er gode digitale logger på det aller meste.

Det var ca 80 tonn i fryserommet. Agn som er eid av (...) er fanget opp at transportforsikringen med termoklausul.(...)

Sikrede redegjorde i korrespondanse mellom sikrede og selskapet for at intern gransking hadde vist at fordampere i fryserommet ble avslått 23.3.21 kl. 08.15 om morgenen. Systemet varslet ikke om temperaturstigning. Sikrede mente serviceleverandør hadde slått av fordampere i forbindelse med service.

Sikrede foreslo 30.4.21 et møte mellom partene for å avklare ytterligere forhold rundt skaden og sendte 11.5.21 en oppsummering til selskapet fra møte sikrede hadde hatt sammen med serviceleverandør.

Selskapet stilte spørsmål om det var termistatør i fryserommet, slik at avvik i temperaturen kunne avleses på en enkel måte. Sikrede svarte 11.5.21:

Jo det er to typer temp.følere:

1) På fordampere

Denne vil imidlertid vise feil/høy temperatur den stund avriming foregår, det er 4 stk avrimingssykluser pr døgn pr fordampere på hver av de 26 lokasjonene. Så det er til enhver tid flere som er i det moduset.

2) I taket i god avstand fra fordampere

Denne viser riktig temperatur hele tiden. Avlesning i et eldre lineært system som var i bruk før 2017 da dette nye CO2-anlegget ble installert. Har ikke alarmmulighet, men det er like fullt operativt og (...) har allerede innført EK rutine for regelmessig avlesning av disse.

For (...) var det forholdet at temp.alarmer ikke går av dersom fordampere er avskrudd nytt. Derfor har man forholdt seg til de ganske mange, og for det aller meste svært gode, varslingsløsningene i det nye systemet.

Forsikringsselskapet G. til én av kundene til sikrede sendte 25.5.21 en e-post til selskapet med spørsmål om selskapet ville behandle saken under ansvarsforsikringen. G. mente det var på grensen til grov uaktsomhet å ikke ha kontroll på temperaturen inne på lageret i en hel måned.

Selskapet svarte at saken var under behandling, og at det ikke var tatt stilling til om det forelå et ansvar for sikrede. Dette ville selskapet komme tilbake til.

Selskapet tok etter dette kontakt med ekstern utreder for å vurdere skaden og skadeårsak nærmere. Utreder fikk 8.6.21 i oppdrag å kartlegge de faktiske forholdene i saken og bedt om å undersøke nærmere hvorfor det tok ca. en måned før skaden ble oppdaget, herunder hvilke rutiner/sikkerhetstiltak sikrede hadde iverksatt for å avverge temperaturavvik.

Utreder gjennomførte en rekke samtaler med vitner og ansatte i perioden juli og juli, før han den 15.7.21 oversendte samtalerapporter og internt notat:

Det er ikke mulig for utreder å kunne si sikkert hvem som skrudde av fryseanlegget (...) den 24. mars 2021.

Årsaken til at det tok ca. 1 måned før det ble oppdaget at fryseanlegget på (...) var slått av, mener utreder skyldes dårlige/mangelfulle rutiner ved (...).

Utreder var bortreist på ferie i perioden fra midten av juli til midten av august. Selskapet kontaktet utreder den 30.8.21 for en kort telefonsamtale. Utreder har forklart at han i tillegg hadde en telefonsamtale med selskapet 1.10.21 som varte i 19 minutter.

Den 14.10.21 sendte selskapet brev til sikrede med beskjed om 100 % avkortning under transportforsikringen pga. grov uaktsomhet ved ikke å ha rutiner for å avdekke temperaturavvik.

Sikrede klaget på selskapets avgjørelse om avkortning 31.1.22. Sikrede anførte at selskapet ikke hadde overholdt regler for å påberope fal. § 4-9 som avkortningsgrunnlag.

Selskapet opprettholdt sin vurdering.

Sikrede anfører at selskapet ikke kan avkorte erstatningsutbetalingen, fordi selskapet har brutt fal. § 4-14 om frist til å varsle om avkortning.

Sikrede anfører at fristen må begynne å løpe 11.5.21 fordi selskapet da fikk kunnskap om at det var innført EK-rutiner for å avlese temperaturen i fryserommene. Årsaken til skaden var at temperaturen steg i over fire uker uten at sikrede hadde rutiner for å ha kontroll på den, og det

fantas ingen rutiner for avlesing før skaden skjedde. Manglende rutiner gjorde at temperaturen økte i fire uker og påførte skade på varer. Hvem som skrudde av bryteren er av liten interesse, da det er temperaturstigningen over lang tid som følge av manglende tilsyn som er både skadeårsak og begrunnelse for avkortningen. Det var forsikringsselskapet til kunden som mente det var snakk om uaktsomhet fra sikrede. Sikrede har aldri lagt skjul på at de ikke har hatt rutiner for å følge opp temperaturavvik manuelt.

Subsidiært må fristen løpe fra den 21.6.21 da selskapet fikk klar bekreftelse fra frysemaskinist om at sikrede ikke hadde rutiner for manuelt å ha kontrollen på temperaturen i fryserommene.

Selskapets utredning må sees på som vanlig saksbehandling for å skaffe seg litt bedre innsikt i saken, og for å få bekreftet eller avkreftet det man allerede visste. Det er ikke rimelig at man skal sidestille slik saksbehandling med for eksempel det å vente på en politirapport.

Selskapet anfører at reklamasjonsfristen i fal. § 4-14 er overholdt. Etter selskapets oppfatning startet fristen tidligst ved rapport fra utreder som ble oversendt selskapet 15.7.21. Først på dette tidspunkt forelå det "kvalifisert mistanke" om grovt uaktsomhet. Selv om det må reageres raskt, må selskapet gis tid til å vurdere avkortningsspørsmålet. Som et utgangspunkt må det aksepteres ca. to måneders saksbehandlingstid etter at utredningsrapporten foreligger.

Rapporten fra utreder ble oversendt i fellesferien 15.7.21. Det må derfor tas i betraktning at fellesferie/ferietid har vært medvirkende til lengre saksbehandlingstid. Utreder var først tilbake fra ferien medio/ultimo august 2021. Første samtale med utreder ble foretatt 30.8.21 etter avtale. Saken ble behandlet parallelt med et stort regresskrav. En konklusjon på uaktsomhet/grov uaktsomhet ville fått betydning også for ansvarssaken. Saken har en betydelig økonomisk interesse, og selskapet må gis tid til å vurdere dette nøye. Utredningen tok også utgangspunkt i å avklare eventuelle regressmuligheter mot tredjemann (særlig serviceselskapet). Grov uaktsomhet er en alvorlig anklagelse og belastende forhold for forsikrede. Det er et strengt beviskrav, noe som fordrer en nøye gjennomgang av de faktiske så vel som de juridiske. Det vises til Rt. 2013 s. 1235.

Siste samtale med utreder var 1.10.21, og reklamasjonsbrevet kom to uker etter. Fra det tidspunktet utreder var tilbake etter ferien ca. 15.8.21 til reklamasjonsbrevet 14.10.21 gikk det ca. to måneder. Fra skademeldingen ble sendt 4.5.21 til reklamasjonsbrevet var det sammenlagt en saksbehandlingstid på fem måneder og ti dager. Her må det da også tas i betraktning sommerperioden. Objektiv sett kan ikke selskapet se at dette ligger utenfor hva sikrede med rimelighet måtte forvente i form av saksbehandlingstid på en sak som hadde stor økonomisk interesse. Det var også i sikredes interesse at saken ble grundig behandlet da det forelå betydelige erstatningskrav fra flere skadelidte i saken grunnet temperaturavviket.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet har reklamert i samsvar med fal. § 4-14.

Fal. § 4-14 første ledd første og annet punktum slik den lød før 1.7.22 sier:

Hvis selskapet vil gjøre gjeldende at det etter en av reglene i dette kapitlet er helt eller delvis fri for ansvar eller har rett til å si opp forsikringen, skal det gi forsikringstakeren eller sikrede skriftlig beskjed om sitt standpunkt. Beskjeden skal gis uten ugrunnet opphold etter at selskapet ble kjent med det forhold som medfører at regelen kan anvendes.

Fristen begynner å løpe når selskapet ble kjent med det forhold som medførte at fal. § 4-9 kunne anvendes. Det er ikke nok at selskapet burde være klar over forholdet, jf. NOU 1983:56 s. 56 om den tilsvarende bestemmelsen i fal. § 13-13.

I Rt. 2013 s. 1235 uttaler Høyesterett:

Kravet til positiv kunnskap kan derfor ikke forstås slik at man trenger å ha sikre holdepunkter for en fritaksgrunn før fristen utløses. (...) Bestemmelsen må på bakgrunn av den gjennomgangen jeg nå har foretatt tolkes slik at fristen etter omstendighetene kan starte å løpe selv om selskapet ikke har fullt kjennskap til alle forhold i saken som kan begrunne ansvarsfritak. En kvalifisert mistanke kan – slik jeg allerede har vært inne på – være nok. Jeg legger vekt på at en annen forståelse vil gi selskapet bestemmende innflytelse på saksbehandlingstiden uten å komme i fare for å tape innsigelsesretten. En slik tolkning vil lett komme på kollisjonskurs med reklamasjonsreglenes formål. Hensynet til selskapet ivaretas i tilstrekkelig grad ved at det gis tid til å gjøre de undersøkelser som situasjonen krever etter at fristen har startet å løpe. Poenget med friststarten er å utløse en aktivitetsplikt i så måte.

Forsikringsselskapet G. til én av kundene til sikrede sendte 25.5.21 en e-post til selskapet med spørsmål om selskapet ville behandle saken under ansvarsforsikringen. G. mente det var på grensen til grov uaktsomhet å ikke ha kontroll på temperaturen inne på lageret i en hel måned. Nemnda mener det kan argumenteres for at selskapet hadde "kvalifisert mistanke" om at det forelå grov uaktsomhet på dette tidspunktet fordi det var klart at sikrede ikke hadde rutiner for temperaturkontroll. Men uansett må det være klart at tidsfristen startet å løpe senest da notatet fra utreder ble oversendt selskapet 15.7.21. Utrederen konkluderte på bakgrunn av samtaler med sikrede og serviceleverandør med at skaden mest sannsynlig skyldes "dårlige/mangelfulle rutiner". Selv om man la til grunn at tidsfristen startet 25.5, måtte selskapet ha anledning til å kvalitetssikre mistanken ved en utredning, jf. Rt. 2013 s. 1235:

Bestemmelsen i § 4-14 første ledd siste punktum om at selskapet samtidig med reklamasjonen skal orientere om adgangen til å kreve nemndsbehandling, bærer da også tydelig bud om at det "standpunkt" forsikringstakeren skal ha beskjed om, må ha en slik kvalitet at det tåler etterprøving. Hvorvidt selskapet har benyttet for lang tid til å ta standpunkt – altså et ugrunnet opphold – må vurderes på denne bakgrunn.

Selskapet må derfor gis anledning til å etterprøve en mistanke, men tidsbruken etter mottak av en slik etterprøving, evt. etter at begrunnet mistanke forelå, må sees i forhold til den totale tiden som er gått siden skademeldingen. Da selskapet mottok utredningen 15.7.21 var det allerede gått ca. tre måneder siden skademeldingen 23.4.21. Nemnda er enig at det må tas hensyn til at saksbehandlingen blir noe forsinket i løpet av sommerferien, men siden det allerede var gått mye tid, mener nemnda selskapet hadde oppfordring til å påskynde saksbehandlingen etter at resultatet av utredningen forelå. Utrederen var etter det opplyste tilbake fra ferie i midten av august.

Selskapet har forklart at det hadde samtaler med utreder 30.8.21 og 1.10.21. Den første samtalen er registrert med tre minutter og den siste med 19 minutter. Det er ikke gitt noen forklaring på at samtalen med utreder ble foretatt så sent som 30.8. når utredningen ble mottatt 15.7, og heller ikke på hvorfor selskapet trengte en hel måned til før det ga avslaget. Det er ikke dokumentert at det ble foretatt ytterligere undersøkelser i saken etter at rapportene ble oversendt selskapet, eller etter at det ble gjennomført telefonsamtaler med utreder. I september måned synes det heller ikke å ha vært noe aktivitet i saken vedrørende transportforsikringen. Faktum kan derfor ikke sammenlignes med de tilfeller hvor et forsikringsselskap avventer en rettskraftig dom eller politietterforskning. Nemnda kan ikke se at det har vært kontinuerlig saksbehandling i saken som omhandler transportforsikringen. Det fremstår for øvrig også som om sikrede har vært samarbeidsvillig og gitt opplysninger og dokumenter selskapet har hatt behov for å vurdere skaden.

Selskapet har vist til at saken er omfattende, og at det dreier seg om en sak som med stor økonomisk interesse fordi sikrede ble møtt med betydelige erstatningskrav fra flere skadelidte. Nemnda kan ikke se at dette kan forklare selskapets tidsbruk etter mottak av utrederens rapport. Nemnda er derfor under noe tvil kommet til at reklamasjonsfristen i § 4-14 er oversittet i dette tilfellet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Andreas Pihlstrøm (næringsrepresentant).