

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-169

21.2.2024

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Uriktig kjøpsdokumentasjon – bevisst uriktige opplysninger? – fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede søkte erstatning for skade på hagemøbler. I skademeldingen oppgav sikrede at møblene var kjøpt nye ett–to år tidligere på Bohus, og at tilsvarende i dag kostet kr 38 000. Foretaket ba om dokumentasjon på kjøpet. Sikrede fremla en ordrebekreftelse, men det viste seg senere at denne gjaldt en sofagruppe sikrede tidligere hadde fått erstattet av foretaket. Utreder konfronterte sikrede med dette, og sikrede forklarte at hun hadde sendt ordrebekreftelsen ved en feil.

Foretaket avsto erstatning og sa opp forsikringsavtalen, under henvisning til at sikrede uredelig hadde brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Foretaket krevde også erstatning for utgiftene det hadde hatt til utredning. Etter avslaget tok sikrede kontakt med foretaket og opplyste at hun hadde funnet riktig kvittering. Kvitteringen var fra en annen møbelforhandler, og på et langt lavere beløp. Foretaket fant ikke grunn til å endre sitt standpunkt og viste blant annet til at sikrede bevisst hadde forklart seg uriktig om hendelsesforløpet, hvor møblene var kjøpt og til hvilken pris. Sikrede bestred at opplysningsplikten var brutt og anførte blant annet at oversendelsen av ordrebekreftelse skyldes en feil. Hun viste til at hun hadde ADHD, noe som gjorde det vanskelig for henne å huske ting. Nemnda kom til at foretaket var uten ansvar pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, og at foretaket kunne si opp enhver forsikringsavtale med sikrede med en ukes varsel, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Nemnda kom videre til at sikrede var ansvarlig for de utgiftene hun hadde påført foretaket.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 18 344 + 10 090

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skader på utemøbler og spørsmålet om foretaket er uten ansvar og kan si opp forsikringsavtalen på grunn av uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede meldte 13.3.23 om skade på hagemøbler og opplyste i skademeldingen at møblene var skadet på grunn av storm eller orkan:

Da vi var borte forrige helg og kom hjem har det vært sterk storm, og hagemøblene har blåst avgårde og blitt ødelagt. 1 av 10 stoler er forsvunnet.

Sikrede opplyste videre at møblene var kjøpt nye på Bohus for ett–to år siden, og at tilsvarende i dag kostet kr 38 000.

Foretaket anmodet 14.3.23 sikrede om å sende inn bilder av skadene, samt opplyse om hvor mange stoler det var tale om og verdien per stol.

Sikrede svarte samme dag at det ikke var så lett å få frem skadene på bildene:

Men håndtak på alle stoler er løse, og stetter er skjeve. Bordet har og blåst og veltet sånn at bordplaten er knust og stetter på bord er ødelagt. Det er 2 stoler som vi ikke finner igjen, som er blåst avgårde, så det er igjen 8 stoler nå, det var totalt 10. Putene på stolene er og blåst vekk. Vi mener selv det var sikret godt nokk da dette står i en pergola med tak.

De vedlagte bildene viste deler av en spisegruppe hvor snø var børstet bort fra bordplaten, som hadde riper. Nærbilder av stoler viste enkelte sprekker.

I ny e-post samme dag skrev sikrede at:

Dette ble kjøpt som en gruppe og pris 36 000,-

Foretaket ba påfølgende dag om at sikrede undersøkte med leverandør hva deler ville koste, og om det var mulig å reparere.

Sikrede svarte umiddelbart at:

Disse møblene finnes ikke lenger. Regner med skadene er såpass store at det blir dyrere å reparere da hele understellet er skjevt, løst og ødelagt.

Sikrede sendte også med et utsnitt av kontoutskrift som viste betaling til Bohus 24.1.22 på kr 16 353 med følgende forklaring:

Dette på bildet ble betalt med kort og resten med delbetaling.

Sikrede sendte også et utsnitt av skjermbilde som viste en ordrebekreftelse på åtte stoler kr 16 800 og to stoler kr 15 240.

Foretaket ba sikrede om å sende ordrebekreftelsen hvor kjøpsdato og modellbetegnelse på hagemøblene fremkom.

Sikrede svarte at hun kun hadde dette skjermbildet og ikke fant mer. Sikrede presiserte i ny e-post at ca. kr 16 000 ble betalt i butikk og resten på delbetaling.

Foretaket ba sikrede ta kontakt med Bohus for å innhente kjøpsdokumentasjon på hele møbelgruppen. Foretaket ba også om at sikrede sendte et oversiktsbilde av hele gruppen slik at det ble vist litt mer hva slags hagegruppe det var tale om.

Etter kontakt med Bohus 16.3.23 oversendte sikrede kopi av fullstendig ordrebekreftelse til foretaket. Av denne fremgikk det at ordren var foretatt 1.2.18, og at den gjaldt åtte stk spisestoler (og tre sofaer).

Foretaket kommenterte at ordrebekreftelsen ikke inneholdt hagebordet og resterende to stoler og ba om at dokumentasjon for dette ble fremlagt.

Sikrede svarte til dette at:

Det mangler 2 stoler og bord, ordrebekreftelse finnes ikke på dette, men det har dere på kontoutskrift! Bohus har ikke ordrebekreftelse på det resterende da det ble tatt rett fra butikk. Derfor har dere fått kontoutskrift på det!

En uke senere, 23.3.23, tok sikrede på ny kontakt med foretaket:

Jeg sender dette skriftlig her: Fredag fikk vi beskjed om at oppgjøret var klart og at det skulle komme 34 000 til utbetaling. Derfor ble hagemøblene kastet da de er ødelagte og vi fikk beskjed om at oppgjøret var klart. Hvorfor får vi ikke svar?

Foretaket besluttet at saken skulle utredes, og utreder tok 24.3.23 kontakt med sikrede på telefon. Sikrede forklarte at møblene var kastet etter at foretaket på telefon hadde sagt at saken lå klar til utbetaling. Sikrede oppga at hun hadde betalt kr 36 000 for bord og stoler, og at det var skader på bord og åtte stoler. Sikrede sendte utreder bilder av pergolaen hvor møblene sto. Møblene med puter hadde stått ute i regn og snø. På bildene sikrede hadde sendt inn av hagemøblene for å

dokumentere skadene sto møblene på plattingen.

Etter samtalen med sikrede kontaktet utreder Bohus vedrørende ordren. Bohus svarte at ordren ikke gjaldt utemøbler, men innemøbler. Bohus forklarte at sikrede hadde reklamert på den aktuelle ordren, og som goodwill hadde sikrede fått en svært høy rabatt på kjøp av nye møbler (to sofaer og to stoler). For den rabatterte ordren betalte sikrede 24.1.22 kr 16 353. Ingen av møblene var utemøbler.

Utreder kontaktet sikrede på nytt 29.3.23 med ytterligere spørsmål. På spørsmål om det var to stoler som var blåst bort rettet sikrede det til at det nok var én stol som hadde blåst bort, og at sikrede hadde hatt ni stoler, ikke ti. Sikrede hadde kastet åtte stoler.

På spørsmål om hvor møblene ble kastet svarte sikrede at hennes samboer tok dem med i arbeidsbilen sin til Oslo og kastet dem der. Sikrede ønsket ikke at utreder kontaktet samboeren om saken.

Sikrede ble også spurt om kontoutskriften hun hadde oversendt hvor det fremgikk at hun hadde betalt kr 16 353 til Bohus 24.1.22. Sikrede forklarte at det "var vel halve beløpet" for møblelementet. Sikrede forklarte at de hadde hatt en brann, og at veldig mye ble kjøpt inn etter brannen i desember 2018.

På forespørsel bekreftet sikrede at ordrebekreftelsen hun hadde oversendt til foretaket var for de åtte stolene som var meldte skadet i denne saken. Da sikrede ble konfrontert med at utreder hadde fått opplyst fra Bohus at det var betaling for tre (inne-)sofaer, svarte sikrede at det var rart at det sto "hage" på den belastningen, og at hun da hadde sendt feil.

Sikrede opprettholdt at utemøblene var kjøpt på Bohus, også etter at utreder opplyste at Bohus hadde sagt at sikrede kun hadde kjøpt innemøbler hos dem. Sikrede svarte at hun ikke husket om utemøblene var kjøpt før eller etter brannen.

Sikrede var enig i at hun hadde lagt frem feil kvittering for utemøblene, og hun gikk med på at hun innen 14 dager skulle finne frem riktig kvittering og oversende til foretaket. Sikrede presiserte at hun ikke hadde sendt feil kvittering med vilje, og at hun ikke hadde gjort noe galt.

Dagen etter samtalen ringte sikrede utreder og sa at hun ikke hadde funnet noen kvittering på utemøblene, og at hun ikke hadde tid til å lete mer. Sikrede forklarte at hun ville kjøpe nye møbler selv, og at hun ikke forventet noen utbetaling fra foretaket. Sikrede opprettholdt at hun ikke ville at utreder skulle snakke med hennes samboer om saken.

Foretaket avsto 4.5.23 sikredes krav om erstatning for utemøblene med henvisning til at sikrede hadde gitt bevisst uriktige opplysninger i skadeoppgjøret. Foretaket sa også opp sikredes forsikringer i foretaket fra 23.5.23 og ba om tilbakebetaling av utgifter det hadde hatt i saken (kr 18 344).

Sikrede kontaktet foretaket 10.5.23 og opplyste at hun hadde funnet kvittering for utemøblene. Kvitteringene var fra Trademax og datert 30.4.18. Beløpet samsvarte ikke med beløpet sikrede hadde oppgitt til foretaket tidligere, men var langt lavere (kr 10 090 mot oppgitt kr 36 000). Foretaket bekreftet samme dag at Klageservice i foretaket ville gjøre en fornyet vurdering av saken.

Foretaket kontaktet sikrede på epost 26.5.23 med spørsmål om antall stoler. Sikrede svarte samme dag:

Jeg hadde 2 stoler fra før som ble brukt på endene av bordet. Disse ble ikke kjøpt likt som de andre stolene og regnes ikke med. Dette har jeg og kommet på underveis i prosessen med undersøkelse. Så jeg sier det samme der at jeg håper på forståelse for at vi hadde mange innkjøp likt ift brannen vi hadde i 2018 og at det

er vanskelig og hugse.

Utreder kontaktet sikrede på ny. Sikrede samtykket nå til at han kunne kontakte samboeren om saken. I samtale med utreder bekreftet sikredes samboer at han hadde kastet åtte stoler som ble skadet av vind. Disse hadde blitt kastet på søppelplassen på V.

Foretaket opprettholdt sitt standpunkt i brev av 23.6.23. Sikrede var uenig i dette og ba om en fornyet vurdering. Sikrede påpekte at hun hadde diagnosen ADHD og slet med å huske. Foretaket fant ikke grunn til å endre sitt standpunkt og meddelte dette i brev av 23.8.23.

Sikrede bestrider at foretaket kan kreve refundert sine utlegg. Hagemøblene ble skadet, og sikrede kastet dem da hun fikk beskjed om at saken var ferdigbehandlet. Sikrede trodde hun hadde sendt riktig kvittering til foretaket da det sto hage i kontoutskriften. Sikrede gjorde ikke dette med vilje. Sikrede fant etter hvert riktig kvittering, og det viste seg at møblene var kjøpt et annet sted. Etter brannen i 2018 handlet sikrede inn mange nye ting, og det er vanskelig å huske alt. Sikrede har ADHD som kan dokumenteres, og det gjør det vanskelig for henne å huske. Sikrede føler seg dårlig behandlet av foretaket og mener det bør hensyntas at det er lenge siden, og at det er vanskelig å huske gamle kjøp.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og krever refusjon for sine utgifter på kr 18 344 med henvisning til at sikrede uredelig har gitt gale opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Sikrede sendte inn feil kvittering og kontoutskrift og forklarte seg uriktig om antall stoler. Sikrede og hennes samboer har forklart seg ulikt om hvor stolene ble kastet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket

1. er uten ansvar pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret,
2. kan kreve tilbakebetaling av sine utlegg og
3. si opp sikredes forsikringer, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Fal. § 8-1 fjerde og femte ledd angir:

Gir sikrede ved skadeoppgjøret bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger som sikrede vet eller må forstå kan føre til at sikrede får utbetalt en erstatning han eller hun ikke har krav på, mister sikrede ethvert erstatningskrav mot foretaket etter denne og andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse. Hvis sikredes forhold bare er lite klanderverdig, bare angår en liten del av kravet, eller hvis det ellers foreligger særlige grunner, kan sikrede likevel få delvis erstatning. § 4-14 gjelder tilsvarende.

I tilfeller som nevnt i fjerde ledd kan foretaket si opp enhver forsikringsavtale det har med sikrede med en ukes varsel. § 3-7 annet ledd første, annet og fjerde punktum gjelder tilsvarende.

Sikrede opplyste i skademeldingen at en hagemøbelgruppe var skadet i sterk vind, at møblene var kjøpt nye på Bohus for ett–to år siden, og at nypris var kr 36 000. Sikrede sendte inn deler av kontoutskrift og ordrebekreftelse fra Bohus for å dokumentere kjøpet og bekreftet på forespørsel at dokumentasjonen gjaldt hagemøblene.

Foretaket avdekket gjennom nærmere undersøkelser at sikrede ikke kjøpte hagemøbler på Bohus, og at både ordrebekreftelsen og beløpet i kontoutskriften gjaldt andre møbler.

Da foretaket avslo kravet, fremla sikrede korrekt kvittering for hagemøblene. Dokumentasjonen viste at det var tale om en hagemøbelgruppe med færre stoler enn sikrede først hadde oppgitt. Møblene var dessuten kjøpt på Trademax, ikke Bohus, og i 2018 og ikke for ett–to år siden som oppgitt i skademeldingen. I tillegg var prisen mer enn kr 20 000 lavere enn hva sikrede hadde opplyst til foretaket.

Det er etter dette klart at sikrede opplysninger under skadeoppgjøret objektivt sett var gale. Spørsmålet er om sikrede bevisst ga gale opplysninger. Sikrede har forklart at hun har ADHD, har problemer med hukommelsen, og at hun kjøpte mye etter en brann og derfor blandet sammen flere innkjøp.

De gale opplysningene gjelder en hagemøbelgruppe, ikke mange enkeltgjenstander som kan være lett å blande sammen, og sikrede fremla konkret dokumentasjon for å dokumentere kravet. Hun bekreftet også på forespørsel at dokumentasjonen gjaldt hagegruppen, selv om dette ikke var korrekt. Sikrede har forklart seg i detalj om hvordan kjøpet ble gjennomført hos Bohus med delvis kontantbetaling og delvis delbetaling, samt at noen møbler ble hentet direkte fra butikken og derfor ikke var med på ordrebekreftelsen. Nemnda kan vanskelig se at en så detaljert og tilsynelatende dokumentert forklaring skal bero på misforståelser og manglende hukommelse. Samlet fremstår det etter nemndas oppfatning som klart sannsynlig at sikrede bevisst ga gale opplysninger.

Det er også klart at opplysningene om innkjøpsprisen for gruppen kunne gi sikrede en erstatning hun ikke hadde krav på.

Spørsmålet er derfor om sikrede "måtte forstå" dette. Formuleringen er omtalt i Rt. 1978 s. 321 vedrørende bal. § 7 om bortfall av erstatning når man kjører med en som man "må veta" er påvirket. Retten fastslår på s. 325 at "måtte vita" i lovteksten betyr det samme som "måtte forstå", og at "Etter vanlig språkbruk ligger det i "måtte forstå" eller "måtte vita" at man har for seg en situasjon som ut fra en normal bedømmelse gjør en mulig uvitenhet uforståelig". Hvis man forutsetter at de gale opplysningene er gitt bevisst og ikke pga. en misforståelse, er det ikke opplyst om noe som kan gi en annen fornuftig forklaring på de gale opplysningene enn et ønske om høyere erstatning, og en normal bedømmelse tilsier her at det er uforståelig at sikrede skulle være uvitende om dette.

Nemnda mener etter dette at foretaket er uten ansvar pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Foretaket kan derfor også si opp enhver forsikringsavtale med sikrede med en ukes varsel, jf. fal. § 8-1 femte ledd.

Bevisst uriktige opplysninger under skadeoppgjøret utgjør erstatningsgrunnlag overfor selskapet. Sikrede må derfor også være ansvarlig for de utgiftene hun har påført selskapet, jf. bl.a. FinKN 2017-812.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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