

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-285

5.4.2024

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Skade på uthus – klage til skadebehandler – oversittet klagefrist – fal. § 8-5.

Foretaket avkortet sikredes krav om erstatning for skader på uthus grunnet brudd på sikkerhetsforskrift om rydding av snø den 3.10.18. Det ble gitt informasjon om klageadgangen. Sikrede sendte klage til skadebehandleren noen dager senere. Fire år senere informerte foretaket om at det var foretatt en ny vurdering, og at avkortningen ble satt ned fra 100 til 70 %. Det ble gitt ny informasjon om klageadgangen. Sikrede klaget igjen til skadebehandleren. Skadebehandleren opprettholdt avgjørelsen, og dialogen fortsatte, men kun om oppføringen av et nytt uthus. Sikrede klaget deretter avgjørelsen videre til Kundeombudet den 2.10.23, som kom til at klagefristen var oversittet. Sikrede var uenig og anførte blant annet at klage ble sendt umiddelbart etter første melding om avvisning. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet, og viste til at korrespondansen med skadebehandleren ikke kunne likestilles med en klage til Kundeombudet og Finansklagenemnda.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skader på uthus, herunder om klagefristen i forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-5 annet ledd er oversittet.

Sikrede meldte inn skade på et uisolert uthus 20.4.18.

Foretakets takstmann utførte 22.5.18 befarings og utarbeidet deretter en skaderapport:

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

Bygningen falt sammen pga snøtyngde. Her er årsaken en kombinasjon av snø og svak konstruksjon som følge av dårlig vedlikehold. Det er tydelige tegn til råde flere steder på ytterveggskonstruksjon og taksperrer som følge av utett yttertak.

(..)

Oppsummering

På grunn av svak konstruksjon/ vedlikeholdsmangler og snøtyngde kollapset fjøset sammen i vinter. Det er en helt klar sammenheng mellom vedlikeholdsmangler og råde som er årsaken til at fjøset falt sammen. Når taksperrer og veggstendere får råde vil disse få en betydelig svekkelse som igjen svekker deler av konstruksjon. Når disse da igjen får store belastninger vil det til slutt kollapse sammen.

Foretaket varslet 25.8.18 om mulig avkortning pga. brudd på sikkerhetsforskrift om snøtyngde med henvisning til fal. § 4-8.

Foretaket avslo 30.7.18 skadene på uthuset i sin helhet pga. brudd på sikkerhetsforskriften. Foretaket begrunnet dette med at bygningen var i svært dårlig forfatning, noe som tilsa at sikrede skulle vært ekstra påpasselig med rydding av snø. Foretaket informerte avslutningsvis om klagefrist og klageorganer.

Sikrede anførte 2.8.18 at det ikke var snøtyngden som var årsak til at bygget kollapset, men at en pilar var frostsprengt og derav rev med seg store deler av bygningen. Den 25.8.18 ga sikrede ytterligere opplysninger:

(..)

Dette er en plutselig og uforutsett skade.

Den rammet den delen av bygningen som i minst grad var preget av slitasje.

Den delen som hadde størst snøtyngde og i størst grad var preget av slitasje og manglende vedlikehold og som hadde størst snøtyngde, sto uskadd. Jeg bor 5 km i luftlinje fra bygningen og hadde full oversikt over vær og snøforhold. Det var mye snø, men snøen var usedvanlig lett og mye spinklere bygninger sto uten skade med halvannen meter snø på taket. Jeg avviser derfor kategorisk at jeg har brutt sikkerhetsforskriften. Jeg inspirerte bygget da snødybden var størst og alt var i orden. Bildet av bygget da jeg oppdaget skaden, viser også at hele taket der snøtyngden var størst, står helt uskadd. Den delen som har falt ned er også hel og der pappen er revet av er det tydelig at bordene under fortsatt er lyse og friske.

Jeg avviser derfor at jeg er "mer enn lite å legge til last for skadens inntreden".

Foretaket avsto igjen 3.10.18 og la til grunn at snøtyngden var hovedårsak til skaden. Det ble gitt ny informasjon om klagefristen.

Sikrede sendte 14.10.18 brev og bilder av skaden, samt skjermbilder av data fra to værstasjoner til foretaket og avviste igjen at skaden var forårsaket av snøtyngde.

Foretaket informerte 29.8.22 om at det var foretatt en ny vurdering i saken og opplyste om ny klagefrist:

Av bilder som grunnlag i tillegg til opplysninger fra to fagkonsulenter som har sett på skaden og bilder av skaden kan vi ikke annet enn å legge til grunn fagkonsulentene sin vurdering til grunn om at skaden skyldes snø tyngde.

For denne skaden gjelder følgende sikkerhetsforskrift:

- Snø skal fjernes fra tak og terrasser/verandaer for å forhindre skade ved snøtyngde og ras

Saksvurdering

I denne saken er erstatning avkortet pga brudd på sikkerhetsforskrift og i utgangspunktet avkortet 100%. Dette fordi snøtyngde som nevnt ovenfor er vurdert som hovedårsaken og bygningens tilstand svært medvirkende.

Etter ny vurdering av saken mener vi at det fortsatt er snøtyngden som er hovedårsaken til at skaden har oppstått men vi mener at saken skal avkortes med 70% og ikke med 100% slik som det var vurdert i utgangspunktet.

(..)

Du har rett til å klage

Hvis du mener vi har gjort en feil ved vurderingen av saken din, kan du klage til Kundeombudet i Gjensidige eller til Finansklagenemnda. Du velger selv hvem du vil klage til, men vi anbefaler at du følger denne fremgangsmåten hvis du vil ha en så rask og enkel saksgang som mulig:

1. Snakk med en av oss som jobber i avdelingen og har behandlet saken din
2. Blir vi ikke enige; ta kontakt med Kundeombudet i Gjensidige
3. Er du uenig i Kundeombudets vurdering av saken, kan du kontakte Finansklagenemnda
4. Er du fortsatt ikke fornøyd, kan du bringe saken inn for domstolen

Hva er fristen for å klage?

Hvis du vil klage, må du gjøre det innen seks måneder fra du fikk avslaget. Etter utløpet av denne fristen, vil kravet være foreldet. Klager du til Kundeombudet innen fristen, gjenopptar vi saken. Vi avslutter saken først når resultatet av klagebehandlingen foreligger.

Hvis klagebehandlingen hos Kundeombudet ikke fører til at Gjensidige endrer standpunkt, vil du få en ny frist på seks måneder for å klage til Finansklagenemnda eller bringe saken inn for domstolen.

Dagen etter svarte sikrede foretaket blant annet følgende:

(..)

Jeg fastholder at takstmennenes vurderinger er grunnleggende feil. Bygget kollapset verken på grunn av snøtyngde eller fordi det var råte i konstruksjonen. Det kollapset fordi en betongpilar under bygget ble frostsprengt i kuldeperioden i slutten av mars, med temperaturer under minus 30.

(..)

Hvis dere ikke er villige til å revurdere de åpenbart feilaktige konklusjonene om årsaken til at bygget kollapset, må vi finne en løsning basert på din positive tilbakemelding om å kunne dekke 30%.

(..)

Foretaket svarte samme dag at skaden var vurdert ut ifra fagkyndiges uttalelser:

Det jeg har å forholde meg til er uttalelser fra to fagpersoner som har vurdert årsaken til skaden. (..)

Den informasjonen du kommer med kan jeg ikke ta stilling til i saken da det du skriver ikke er dokumentert og beskrevet av en person med kompetanse i fagområdet.

(..)

Deretter fortsatte sikrede og foretaket dialogen i starten av september 2022. Denne gjaldt kun oppføringen av et nytt bygg.

Sikrede informerte i juli 2023 foretaket om at han hadde fått anbud på oppføring av nytt fjøskjøkken. Sikrede ba om justering av utbetalingen som kom fem år forsinket, med tanke på prisstigningen som hadde skjedd siden 2018.

Sikrede bestred overfor skadebehandleren igjen skadeårsaken.

Foretaket informerte dagen etter om at beslutningen var gjort og henviste til informasjon i brev sendt 29.8.22.

Den 27.9.23 sendte sikrede inn dokumentasjon på påbegynte arbeider ved oppføringen av bygget.

Foretaket sendte deretter ut erstatningsberegningen 29.9.23, med informasjon om at kr 366 783 ble overført til sikrede.

Sikrede påklaget 2.10.23 erstatningsoppgjøret til kundeombudet, som 18.10.23 informerte om at klagefristen var oversittet:

De sentrale opplysningene og tidslinjen i saken er gjennomgått.

Vi ser da at du ble informert om klageadgang den 29.08.22, og vi registrerer så at det er ny kontakt og oppfølging om saken først den 14.08.23.

Ut fra dette gikk klagefristen på 6 måneder ut den 01.03.23 og saken er dermed foreldet, jf. Forsikringsavtalelovens §8-5, 2.ledd, som informert om i brev av 29.08.22.

Det innebærer at Kundeombudet ikke kan behandle din klage.

Kundeombudet forklarte videre 30.10.23:

Den 29.08.22 fikk du varsel om at erstatning for sammenrast bygning ville bli avkortet med 70% som følge av brudd på sikkerhetsforskrift. Du fikk samtidig varsel om at dersom du ikke klaget på avkortningen til Kundeombudet eller Finansklagenemnda, eller tok ut stevning innen 6 måneder ville kravet være foreldet. Dvs at dersom du ikke klaget på avkortningen i løpet av 6 måneder, var det for sent å påklage avkortningen og dermed den totale erstatningen selskapet kunne utbetale.

Kravet på det avkortede beløpet var foreldet 6 måneder etter den 29.08.22, dvs den 01.03.23. Da du tok opp spørsmålet om avkortning med skadeavdelingen sommeren 2023, var følgelig kravet allerede foreldet. Det

følger av rettspraksis og nemndspraksis at klagefristen ikke påvirkes av en eventuell diskusjon med selskapet etter at klagefristen har startet å løpe. Det er kun klage til internt klageorgan eller Finansklagenemnda/stevning som avbryter fristen. Vedlagt følger kopi av en avgjørelse hos Finansklagenemnda som viser denne praksisen, FinKN 2019-721.

Siden avkortningsspørsmålet allerede var foreldet da du klaget på det til Kundeombudet, er klagen på avkortning i bygningserstatningen avslått.

Sikrede ga samme dag uttrykk for at han var uenig.

Kundeombudet bekreftet dagen etter at erstatningen skulle justeres for prisstigningen, og at saken ble sendt tilbake til skadeavdeling for beregning og utbetaling. Foretaket sendte ut ny erstatningsberegning 7.11.23, 8.11.23 og 9.11.23.

Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 13.11.23.

Sikrede bestrider at det er grunnlag for avkortning. Årsaken til skaden er ikke snøtyngde, men en frostsprengt pilar.

Sikrede bestrider videre at klagefristen er oversittet. Klagen ble sendt umiddelbart etter første melding om avvisning. Det er datoen for sikredes første klage datert 5.10.18 som må gjelde.

Sikrede anfører at han ikke fikk noen informasjon om hvordan klagen skulle fremsettes da han sendte inn klage 5.10.18, og at han fikk denne informasjonen først fire år senere da klagefristen for lengst var oversittet.

Forsikringsforetaket anfører at det kan avkorte med 70 % for brudd på sikkerhetsforskriften om fjerning av snø.

Foretaket anfører videre at klagefristen uansett er oversittet for avkortningsspørsmålet. Foretaket har vist til brev av 29.8.22 med varsel om seks måneders klagefrist. Da sikrede tok kontakt med foretaket sommeren 2023, var kravet foreldet, jf. HR-2021-2404-A.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket kan avkorte med 70 % for brudd på sikkerhetsforskrift, herunder om sikrede har overholdt klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd.

Fal. § 8-5 annet ledd angir:

Avslår forsikringsforetaket et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom ikke sak er anlagt eller nemndbehandling krevd (..) innen seks måneder etter at sikrede fikk melding i et skriftlig dokument om avslaget. Meldingen må angi fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes. (..)

Sikrede anfører at han ikke fikk tilstrekkelig informasjon om meldefristen. Ifølge ordlyden må avslaget angi fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes.

Foretaket avsto 30.7.18 kravet og henviste til klagemuligheter. Sikrede har forklart at foretaket igjen avsto kravet 3.10.18 og opplyste på ny om klagemulighetene:

Du har rett til å klage

Hvis du mener vi har gjort en feil ved vurderingen av saken din, kan du klage til Kundeombudet i Gjensidige eller til Finansklagenemnda. Du velger selv hvem du vil klage til, men vi anbefaler at du følger denne fremgangsmåten hvis du vil ha en så rask og enkel saksgang som mulig:

1. Snakk med en av oss som jobber i avdelingen og har behandlet saken din
2. Blir vi ikke enige; ta kontakt med Kundeombudet i Gjensidige
3. Er du uenig i Kundeombudets vurdering av saken, kan du kontakte Finansklagenemnda

4. Er du fortsatt ikke fornøyd, kan du bringe saken inn for domstolen

Hva er fristen for å klage?

Hvis du vil klage, må du gjøre det innen seks måneder fra du fikk avslaget. Etter utløpet av denne fristen, vil kravet være foreldet. Klager du til Kundeombudet innen fristen, gjenopptar vi saken. Vi avslutter saken først når resultatet av klagebehandlingen foreligger.

Hvis klagebehandlingen hos Kundeombudet ikke fører til at Gjensidige endrer standpunkt, vil du få en ny frist på seks måneder for å klage til Finansklagenemnda eller bringe saken inn for domstolen.

Informasjonen angir klagefristens lengde, hvordan fristen avbrytes og konsekvensen av at fristen oversettes. Dette tilfredsstiller lovens krav.

Etter fal. § 8-5 må fristen på seks måneder avbrytes ved klage til Finansklagenemnda eller domstolene. Det er klart at sikredes klage til skadebehandleren i foretaket 14.10.18 ikke oppfyller vilkåret i loven. I nemndspraksis er det imidlertid lagt til grunn at også en klage til foretaket kan være fristavbrytende dersom informasjonen som foretaket gir om klagemulighetene tilsier det, jf. FinKN 2023-914.

Nemnda mener brevet fra foretaket er uklart mht. hvilke skritt som avbryter fristen, men forstår det slik at klage til kundeombudet avbryter fristen på samme måte som klage til Finansklagenemnda.

Sikrede fulgte anvisningen i pkt. 1 i avslaget og sendte 14.10.18 klage til skadebehandleren. På dette tidspunktet hadde sikrede allerede mottatt to avslag fra samme skadebehandler i foretaket. Avslagsbrevet angir tydelig i pkt. 2 og 3 at saken må tas videre til Kundeombudet eller Finansklagenemnda dersom sikrede ikke blir enig med den avdelingen som behandlet saken.

Under punktlisten angis at en klage til Kundeombudet innen fristen, men som leder til nytt avslag, utløser en ny frist på seks måneder for å klage til Finansklagenemnda.

Det følger av HR-2018-1612-A at når foreldelsesfristen avbrytes ved at saken klages inn for Finansklagenemnda, jf. foreldelsesloven § 16 nr. 2 bokstav a, jf. nr. 1, reguleres følgene av fristavbruddet av foreldelsesloven § 21 og § 22. Foreldelsesloven § 21 nr. 1 fastslår at "ingen foreldelse [skjer] så lenge forfølgningen pågår". Foreldelsesfristen slutter imidlertid ikke å løpe fordi den avbrytes, men den utløper ikke så lenge forfølgningen pågår, jf. Rt-1995-568 (avsnitt 49). Dersom det blir truffet en avgjørelse som ikke er bindende, løper en ny foreldelsesfrist på tre år, jf. foreldelsesloven § 21 nr. 2. Treffes det ikke realitetsavgjørelse, varer virkningen av rettidig påtale ett år etter at saken er avsluttet, jf. foreldelsesloven § 22 nr. 1 (avsnitt 50). Dette må gjelde tilsvarende ved avslag fra intern klagenemnd etter at fristen i fal. § 8-5 annet ledd er avbrutt. Foretakets klageorgan kan i så fall ikke avslå kravet med ny frist etter fal. § 8-5 annet ledd, men må følge reglene i foreldelsesloven § 21 og § 22.

Slik brevet er formulert, mener nemnda imidlertid at alternativet i pkt. 1 ikke kan likestilles med en klage til Kundeombudet og Finansklagenemnda. Sikredes korrespondanse med foretaket i 2018 var dermed ikke fristavbrytende.

Nemnda forstår saken slik at foretaket til tross for manglede fristavbrytelse, valgte å behandle saken på nytt nesten fire år senere, 29.8.22. Avkortningen ble satt ned fra 100 til 70 %. Det ble igjen gitt ny informasjon om klagemuligheter i tråd med kravene etter fal. § 8-5 annet ledd. Fal. § 8-5 er imidlertid en materiellrettslig foreldelsesregel, jf. HR-2021-2404-A og Rt-1997-168, og på det nye behandlingstidspunktet var kravet derfor allerede foreldet. Foretakets oppgjør må da sees som et kullanseoppgjør. Et slikt oppgjør er ikke gjenstand for klageadgang.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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