

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-388

6.5.2024

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Sannsynliggjort tyveri i forbindelse med innbrudd – fal. §§ 4-14 og 8-1 (4).

Sikrede meldte om tyveri av flere gjenstander fra sin bolig 22.2.23. Leiligheten var i første etasje, og ifølge sikrede hadde tyven brutt seg inn gjennom verandadøren mens ekteparet var ute og feiret bryllupsdag. Tapet ble estimert til ca. kr 900 000. Foretaket valgte å avslå kravet og si opp kundeforholdet, jf. fal. § 8-1 (4) med henvisning til en rekonstruksjon som ifølge foretaket viste at det ikke hadde skjedd en reell oppbrytning av døren. Subsidiært anførte foretaket at kravet måtte avkortes grunnet brudd på sikkerhetsforskriften, jf. fal. § 4-8. Sikrede hevdet på sin side at det ikke forelå svik eller brudd på sikkerhetsforskriften, og at foretaket uansett ikke hadde overholdt varslingsreglene i fal. § 4-14. Subsidiært anførte sikrede at forsikringsavtalen måtte settes til side som villedende. Sikrede krevde også å få dekket sine rettshjelpsutgifter. Nemnda kom til at foretaket hadde overholdt varslingsplikten etter fal. § 4-14, men at spørsmålet om foretaket var uten ansvar for tyveriet pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, eller om det var grunnlag for avkortning som følge av brudd på sikkerhetsforskriften om låsing, måtte avvises som følge av bevismessig forhold. Nemnda kom for øvrig til at vilkårene ikke var villedende.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: rundt kr 900 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om at foretakets avslag på erstatning, oppsigelse og nektelse av fremtidig kundeforhold er uberettiget.

Sikrede er omfattet av en "LOfavør Innboforsikring" som gjaldt fra 1.1.23:

3. Hva forsikringen omfatter

3.1 Innbo og løsøre

Omfattes

- Innbo og løsøre i hjemmet uten øvre forsikringssum

(...)

Omfattes ikke

- Gjenstander som er innført i strid med gjeldende toll-/avgiftsregler.

(...)

4.3 Tyveri og hæverk

4.3.1 Tyveri og hæverk på sikredes faste bosted

Dekkes

Tyveri fra bygning samt hæverk ved tyveri eller ved ulovlig inntrengning i bygning.

(...)

Sikrede meldte 22.2.23 om tyveri av flere gjenstander fra sin leilighet. Fra foretakets notat fremgikk følgende om hendelsen:

FT ringer og melder inn et innbrudd i leiligheten igår kveld. Tyven brøt seg inn gjennom verandadøra, og døra er delvis knekt. Hun har ikke full oversikt av hva som har blitt frastjålet enda, men det er noen smykker og ting som hun har fått som gaver i utlandet. Jeg ba om anmeldelsesnummeret fra politiet, hun sier hun har ikke fått det enda, men politiet var innom henne igår. Sier til henne at jeg oppretter en sak og sender SS skjema i tillegg til en epost hvor hun skal sende anmeldelsesnummeret til. Informerte også at vi ikke dekker for gjenstander ført inn i Norge fra utlandet som er i strid med toll/avgiftsregler.

Foretaket mottok 23.2.23 bekreftelse fra sikrede på at tyveriet var anmeldt til politiet og 25.2.23 mottok foretaket liste over frastjålet løsøre. Foretaket befarte leiligheten 3.3.23 og fra besiktigelsesrapport datert 9.3.23 hitsettes:

HENDELSESFORLØP:

FT bor i leilighet sammen med samboer og ett barn. Leilighet ligger i 1. etg i ... på G. Det er enkel tilkomst til terrassedør fra bakkeplan. FT og samboer var borte i noen timer på ettermiddagen da de var ute å spiste middag for å feire bryllupsdagen. Da de kom hjem hva oppdaget de at terrassedøren stod åpen og at det var mye som var stjålet. Politi ble kontaktet og var på stedet. Saksnr hos politi er XXX. Det er foreløpig ikke bedt om utlån av pol dok.

Det er stjålet mye gull og smykker som var oppbevart i en liten safe i garderobeskap. Safen var skrudd fast i skapet og er flernet i sin helhet. Det er også tatt en del klesplagg. FT har sendt noen bilder og noen kvitteringer på noen av klærne. Mye av smykkene har FT fått i arv+gave ifbm bryllupp. Prisen har de satt ut fra hva de tror det koster i dag. Totalt oppsummert er kravet på ca 900 000 kr og saken meldes rutinemessig til utredning.

Sikrede ble 10.3.23 informert om at foretakets utredningsavdeling ville bistå i saken. Utreder sendte 17.3.23 anmodning om innsyn i politidokumentene. Samme dag ble det også sendt henvendelse til Storebrand, hvor sikrede hadde meldt tyveri av en Rolex klokke under sin verdisakforsikring. Sikrede skulle på ferie, og besiktigelse og samtale med utreder ble satt til 31.3.23.

Utreder gjennomgikk tapslisten og undersøkte åpne kilder på internett. Det fremkom av tise.com at sikrede hadde en Canada Goose jakke annonsert der, samt en Gucci-veske og en Moncler jakke merket som solgt. Disse var del av skadekravet. Utreder avdekket også at sikrede hadde hatt innbrudd i boden 9.9.20 med tyveri av seks vinterjakker og flere vesker, deriblant tilsynelatende den samme Gucci-baggen som ble rapportert stjålet i 2023. Det ble fremlagt kvitteringer som viser at veskene ble kjøpt hhv. 12.6.20 og 13.6.20.

Utreder besiktiget 31.3.23 skadestedet og hadde samtale med sikrede. I denne samtalen ble ovennevnte Gucci-veske lagt til skadekravet, samt en Moncler damejakke og en Louis Vuitton veske. Sammen med utreder var låsesmed R.K. som gjennomførte teknisk undersøkelse av brytesporene på verandadøren.

Foretaket mottok politidokumentene 3.4.23.

R.K. informerte 11.4.23 om at brytesporene ikke var entydige, og at det var behov for full rekonstruksjon. Det ble derfor avtalt ny besiktigelse og undersøkelse av verandaen 18.4.2. Under befaringen var utreder og teknisk utreder også til stede. R.K. konkluderte i den tekniske undersøkelsesrapporten datert 24.4.23 slik:

Etter min mening viser undersøkelsen og rekonstruksjonen at skadene som var blitt påført dørmiljøet ved innbruddet ikke er forenelig med oppbrytning av døren. Rekonstruksjonen viste at hardplasten i dørbladet og karmen ga så mye svikt at brekkjernene i stor grad ble presset inn i hardplasten uten at det medførte en oppbrytning av døren.

Borettslaget meldte inn bygningsskaden til Gjensidige, som den 27.4.23 bekreftet dekning under boligforsikringen på bakgrunn av en befaringsrapport fra S AS datert 24.4.23.

Foretaket gjennomførte ny samtale med sikrede på telefon 27.4.23 om rapporten fra R.K.

Foretaket avsto 22.5.23 erstatning under innboforsikringen og nektet sikrede fremtidig kundeforhold. Foretaket la til grunn at det ikke hadde skjedd et reelt innbrudd, og dermed heller ikke et reelt tyveri. Videre la foretaket til grunn at sikrede hadde fremsatt et overdrevet krav.

Sikrede sendte inn klage til foretaket 24.7.23. Foretaket opprettholdt sitt standpunkt 4.10.23. Saken ble klaget inn til Finansklagenemnda den 9.11.23.

Sikrede krever dekning for tyveri og bestrider at det foreligger uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret. Sikrede har ikke endret sin forklaring under vurderingsprosessen og står fast på at døren var låst. Dette støttes av dokumentasjon fra politiet og Gjensidige som mener det foreligger innbrudd i leiligheten. Sikrede har også igjennom bilder, avhør og kvitteringer bekreftet at varene som ble stjålet var kjøpt og betalt av sikrede. Foretaket har ikke oppfylt bevisbyrden for at det foreligger uredelig brudd på redegjøringsplikten. Sikrede har innhentet informasjon fra Tise som bekrefter at det ikke har vært noen transaksjoner på flere av de varene som ble solgt på denne nettsiden. Bakgrunnen for at sikrede ikke har slettet annonsene på Tise, men i stedet markert dem som solgt, er for å tjene "cashpoint". Dette er noe brukere blir oppfordret til av Tise på deres hjemmeside.

Sikrede bestrider låsesmedens uttalelser i tekniske rapport av 24.4.23 og mener de fagkyndige er i tvil om døren var brutt opp eller ikke.

Sikrede anfører at foretaket har villedet sikrede ved å tolke vilkårene feil. Det fremgår av pkt. 4.3.1 at forsikringen dekker "[t]yveri fra bygning samt hærverk ved tyveri eller ved ulovlig inntrenging i bygning". Ordlyden tilsier at tyveri fra bygning erstattes etter vilkårene, uavhengig av om dette skyldes innbrudd. Ordet "eller" gir klare holdepunkter for at kun ett av vilkårene må være oppfylt. Det har utvilsomt vært tyveri i leiligheten, jf. rapporter fra politiet, Storebrand og Gjensidige, og foretaket bærer risikoen ved tolkningstvil og strid mellom vilkårene og sikkerhetsforskriftene.

Sikrede bestrider at unntaket for "[g]jenstander som er innført i strid med gjeldende toll-/avgiftsregler" i pkt. 3.1 kommer til anvendelse. Smykkene var gaver fra familien, og foretaket har ikke sannsynliggjort at disse er innført ulovlig eller i strid med norske tollregler.

Sikrede anfører subsidiært at foretaket ikke har varslet forsikringstaker skriftlig etter varslingsreglene i fal. § 4-14. For det første ble skriftlig melding gitt i samme brev som avslaget. Hensynet bak den skriftlige meldingen er å gi sikrede tid til å gjøre seg kjent med meldingen og muligheten til å imøtegå foretakets anførsel. Sikrede har ikke hatt muligheten til å gjøre dette da skriftlig melding kom i samme brev som avslaget. Den skriftlige meldingen skulle derfor ha kommet i et eget brev, hvilke burde blitt utsendt etter avhøret 28.4.23, hvor sikrede på telefon ble gjort kjent med at brudd på sikkerhetsforskriften kunne medføre avkortning i erstatning. Dette er vanlig praksis blant andre forsikringsforetak. I tillegg har foretaket heller ikke overholdt tidsfristen "uten ugrunnet opphold", jf. fal. § 4-14.

Sikrede krever også at foretaket dekker alle juridiske kostnader under rettshjelpsforsikringen. Det kreves også renter fra forsikringstilfellet inntraff og frem til oppgjørsmøtet iht. forsinkelsesrenteloven.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at sikrede uredelig har brutt redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd, som også gir grunnlag for oppsigelse av forsikringsavtalene (fal. § 8-1 siste ledd) og nektelse av fremtidig kundeforhold etter fal. § 3-10

første ledd. Rekonstruksjonen viser at det ikke har skjedd en reell oppbrytning av døren. Sikredes anførsel om at låsesmed R.K. synes å være i tvil om døren var brutt opp, bygger på en misforståelse. Poenget til R.K. er at det ikke er sikkert om sporene skyldes slitasje eller innbruddsforsøk, men det er uansett ingen spor som viser at det har skjedd et *faktisk* innbrudd. Videre har sikrede utelukket at verandadøren var ulåst, og heller ingen andre dører eller vinduer har vært ulåst eller blitt utsatt for innbrudd. Foretaket legger på denne bakgrunn til grunn at det ikke har skjedd et reelt innbrudd, og dermed heller ikke et reelt tyveri. Under enhver omstendighet legger foretaket til grunn at sikrede har fremsatt et overdrevet krav. Foretaket mener at gjenstandene som er annonsert og markert som solgt reelt er solgt, og at gjenstandene som fortsatt ligger til salgs er i behold.

Foretaket bestrider at vilkårene er villedende. Vilårene stiller ikke krav om det må ha skjedd et innbrudd. Det må likevel sannsynliggjøres hvordan tyven har kommet seg inn i leiligheten. Her har både vinduer og dører vært låst, og da må tyven bryte seg inn for å begå et tyveri. Dette er ikke sannsynliggjort.

Foretaket anfører subsidiært at kravet uansett må avkortes med 50 % grunnet brudd på sikkerhetsforskrift, jf. fal. § 4-8. Et eventuelt tyveri må ha skjedd som følge av at terrassedøren, eller inngangsdør/vinduer, ikke har vært lukket og låst. Forsikringen dekker uansett ikke "[g]jenstander som er innført i strid med gjeldende toll-/avgiftsregler", jf. pkt. 3.1.

Forsikringsavtaleloven § 4-14 oppstiller et krav om at foretaket må sende ut et skriftlig fristavbrytende avslag. Dette har foretaket gjort i brev til sikrede den 22.5.23. Det er ikke varslingskrav utover dette. Varselet er sendt "uten ugrunnet opphold", jf. fal. § 4-14. Sikrede meldte hendelsen til foretaket den 22.2.23, og foretakets skriftlige avslag ble sendt ut 22.5.23. Det har vært kontinuerlig aktivitet gjennom hele saksgangen.

Foretaket bestrider at sikrede har krav på rettshjelpsdekning, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd og FinKN 2019-033.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for tyveri, herunder om foretaket

1. har overholdt sin varslingsplikt etter fal. § 4-14 for brudd på fal. § 8-1 og § 4-8;
2. er uten ansvar for tyveriet pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, fal. § 8-1 fjerde ledd;
3. er uten ansvar under rettshjelpsforsikringen pga. samme forhold;
4. kan avkorte erstatningen med 50 % pga. brudd på sikkerhetsforskrift om låsing;
5. er uten ansvar for gjenstander som er importert fra utlandet uten betaling av toll;
6. har villedet sikrede mht. tolkning av vilkårene.

1. Varslingsplikten i fal. § 4-14.

Sikrede anfører at foretaket ikke har overholdt sin varslingsplikt etter fal. § 4-14:

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. I denne forbindelse skal selskapet også gi orientering om adgangen til å benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger, eventuelt om andre muligheter for å få prøvd saken utenfor domstolene.

Forsømmer selskapet å gi slik beskjed, mister det retten til å påberope seg forholdet.

Det følger av denne bestemmelsen at foretaket må gi sikrede skriftlig beskjed om sitt standpunkt uten ugrunnet opphold etter at det ble kjent med det forhold som medfører at regelen kan anvendes. Ordlyden, jf. også NOU 1983:56 s. 56, krever faktisk kunnskap. Ifølge Rt. 2013 s. 1235 begynner tidsfristen å løpe når foretaket har kvalifisert mistanke om disse forholdene.

Nemndspraksis har gjennomgående akseptert en total saksbehandlingstid på to–tre måneder fra mottak av skademelding, til avslaget foreligger, se eksempelvis FinKN 2017-525. Lenger saksbehandlingstid kan aksepteres hvis det er kontinuerlig aktivitet i saken og de undersøkelsene som foretas må regnes som nødvendige for å avklare avslagsgrunnen nærmere. Derimot godtas ikke ubegrunnede opphold i saksbehandlingen, jf. FinKN 2018-631 og 2018-577 (begge med 2 ½ måned opphold uten begrunnelse), jf. oppsummeringen i FinKN 2021-360.

Foretaket mottok 22.2.23 skademelding fra sikrede, innhentet 9.3.23 besiktigelsesrapport, og engasjerte 10.3.23 utreder som 17.3.23 startet prosessen med å etterspørre dokumentasjon fra politi og Storebrand. Ettersom sikrede skulle på ferie, ble samtale og besiktigelse med låsesmed satt til 31.3.23. Foretaket mottok politidokumenter 3.4.23. Låsesmeden mente at "brytesporene ikke var entydige", og det ble derfor 11.4.23 gjennomført full rekonstruksjon. Låsesmeden ferdigstilte 14.4.23 teknisk rapport. Foretaket gjennomførte ny samtale med sikrede per telefon 27.4.23, før avslaget ble sendt 22.5.23.

Ut fra dette har det vært kontinuerlig aktivitet i saken. De ekstra undersøkelsene som ble foretatt etter ferdigstilling av utredningsrapporten 28.3.23, var nødvendige for å avklare ansvarsforholdet nærmere. Avslag om uredelig brudd på redegjøringsplikten innebærer en alvorlig beskyldning mot sikrede, og forutsetter at foretaket har et forsvarlig beslutningsgrunnlag. Avslaget ble gitt tre måneder etter at sikrede meldte inn forsikringstilfellet – hvilke nemda har akseptert som normal saksbehandlingstid, jf. bl.a. FinKN 2021-360. Det er derfor klart at avslaget oppfyller kravet til "uten ugrunnet opphold", jf. fal. § 4-14 første ledd annet punktum.

Det er ikke noe krav i § 4-14 om at foretaket skal varsle om avslagsgrunnen før selve avslaget gis slik sikrede anfører.

2. Uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret

Foretaket anfører at det er fri for ansvar pga. sikredes uredelige brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Nemnda mener dette spørsmålet reiser bevismessige problemer som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d), hvoretter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål", jf. også FinKN 2017-408.

Saken reiser spørsmål om sikrede bevisst ga gale opplysninger om hvordan tyveriet fant sted, hvilke gjenstander som befant seg i boligen og hvilken verdi disse gjenstandene hadde. Det er imidlertid uklart for nemnda hvordan tyveriet fant sted, om noen av gjenstandene angitt på skadelisten faktisk var solgt, og hva som er korrekt verdi. Disse spørsmålene bør avgjøres ved muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

3. Krav om rettshjelpdekning

Sikrede krever rettshjelpdekning for tvisten mot foretaket.

Hvis det foreligger uredelig brudd på opplysningsplikten etter fal. § 8-1 fjerde ledd, mister sikrede "ethvert erstatningskrav mot selskapet etter denne og andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse".

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. FinKN 2019-062, FSN 1804 og FSN 2204. Sikrede har derfor ikke krav på rettshjelpsdekning på det nåværende tidspunkt.

4. Brudd på sikkerhetsforskrift

Foretaket anfører at det uansett kan avkorte med 50 % for brudd på sikkerhetsforskrift om låsing av dører og vinduer. De uklarheter som er nevnt om hvordan tyveriet fant sted medfører at også dette spørsmålet bør belyses gjennom muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

5. Unntak for gjenstander innført i strid med gjeldende toll- og avgiftsregler

Foretaket viser også til unntaket om at forsikringsavtalen ikke dekker "[g]jenstander som er innført i strid med gjeldende toll- /avgiftsregler", jf. pkt. 3.1. Foretaket har imidlertid ikke definert hvilke gjenstander dette gjelder, og det er derfor ikke mulig for nemnda å vurdere om unntaket kommer til anvendelse.

6. Anførsel om at foretaket har villedet sikrede

Sikrede anfører at foretaket har villedet sikrede ved å tolke vilkårene i pkt. 4.3.1 feil, og at foretaket dermed må utbetale erstatning under dekningen.

Nemnda kan ikke se at formuleringen "[t]yveri fra bygning samt hærverk ved tyveri eller ved ulovlig inntrenging i bygning" i pkt. 4.3.1 er egnet til å villedet sikrede i en slik grad at det gir grunnlag for noe ansvarsgrunnlag i saken. Ordlyden "samt" tilsier at forsikringen dekker tyveri fra bygning, i tillegg til hærverk forårsaket ved tyveri eller innbrudd i bygningen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Spørsmålene om uredelig brudd på redegjøringsplikten, brudd på sikkerhetsforskriften og unntak for gjenstander innført uten toll/avgift avvises.

Foretaket gis medhold i at varslingsplikten er overholdt, og at det ikke har villedet sikrede.

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