

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-472

3.6.2024

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Klage på erstatningsoppgjør etter vannskade – fal. § 8-5 annet ledd og fel. § 10.

Sikrede meldte om en parafinlekkasje i sitt bolighus i april 2021. Foretaket bekreftet dekning og utbetalte et kontantoppgjør på kr 126 000 den 1.7.22. I oppgjørsbrevet opplyste foretaket om at parafinsaken nå var ansett som ferdig behandlet. Den 19.1.22 meldte sikrede om en ny skade, denne gangen som følge av vanninntrenging i huset. Foretaket bekreftet dekning. Før skaden var ferdigbehandlet, ble sikrede innlagt på sykehus med en alvorlig sykdom. Den 24.10.22 mottok sikrede en e-post fra foretaket, hvor det fremgikk at det nå hadde foretatt en felles vurdering av vannskadesaken og parafinskadesaken, og besluttet å redusere erstatningen i vannskadesaken med kr 33 000 pga. for mye tidligere utbetalt erstatning. Sikrede sendte en klage på erstatningsoppgjøret til foretakets interne klageorgan, Kundeombudet. Kundeombudet informerte sikrede i sitt avslagsbrev av 19.4.23 om muligheten til å klage saken inn for Finansklagenemnda. Videre ble det opplyst i brevet om at klage til Kundeombudet ikke var fristavbrytende, og at klagefristen derfor utløp seks måneder fra brevets dato. Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 10.12.23 og foretaket anførte da at klagefristen var oversittet. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet, samt at det ikke var tilstrekkelig dokumentert at sikrede var så syk i de seks månedene etter foretakets siste avslag at hun var forhindret fra å ivareta sine interesser.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 33 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter vannskade og spørsmål om sikrede har oversittet klagefristen i fal. § 8-5 (2).

Sikrede meldte i april 2021 om en parafinlekkasje i sitt bolighus til foretaket. Foretaket bekreftet dekning og engasjerte et skadesaneringsfirma. I forbindelse med utbedringen ble kammeret til sikredes fyringsanlegg revet. Foretaket utbetalte 1.7.22 et kontantoppgjør på kr 126 849 for bl.a. murerarbeid og ødelagt innbo, og informerte i oppgjørsbrevet om at parafinsaken var ansett som ferdig behandlet.

Huset ble 19.1.22 utsatt for ny skade som følge av vanninntrengning. Foretaket bekreftet dekning og engasjerte et skadesaneringsfirma. Det oppstod deretter diskusjon mellom partene om erstatningsoppgjøret.

Sikrede ble 17.10.22 innlagt på sykehus med en livstruende sykdom. Dette var under behandlingen av vannskaden. Sikrede mottok 24.10.22 en e-post fra foretaket, hvor det fremgikk at det hadde foretatt en samlet vurdering av parafinskadesaken og vannskadesaken, og besluttet å redusere erstatningen i vannskadesaken med kr 33 000. Foretakets e-post anga bl.a. følgende:

Ved nye krav fra deg, så ha vi gjennomgått både vannskade (skadenummer) og parafinskade (skadenummer) på nytt og gjort en felles ny vurdering.

(...)

Ved gjennomgang av tidligere utbetalinger, så ser vi at det er ført opp verdi på kiste (...) på 25 000 kroner. Ved kontroll av dette, bilder etc, så viser nye opplysninger at antatt riktig verdi er 1000 kroner.

I samme gjennomgang er verdi på liftgardiner (...) satt til 700 kroner.

Grunnlaget i vedlegg (...) er basert på de to overstående punktene redusert med 33.000 kroner.

Sikrede klaget på erstatningsoppgjøret den 11.1.23.

Foretaket fastholdt sitt erstatningsoppgjør og sikrede fikk tilsendt følgende informasjon om klagemulighetene den 14.1.23:

Dersom du ønsker å klage på vår avgjørelse, kan du kontakte Ifs Kundeombud eller Finansklagenemnda (FinKN). Vær oppmerksom på at Kundeombudet i If ikke kan vurdere klager som har vært behandlet i FinKN.

Hvis du vil ha en så enkel saksgang som mulig, anbefaler vi at du følger denne framgangsmåten, da den interne klageordningen i If er raskere enn den i FinKN:

1. Gjør den som har behandlet saken din i If oppmerksom på at du er uenig i avgjørelsen, og hvorfor. Hvis vi ikke blir enige, ta kontakt med Kundeombudet i If.
2. Er du uenig i Kundeombudets vurdering av saken, kan du kontakte FinKN.
3. Hvis du fortsatt er uenig i avgjørelsen i saken, kan du bringe saken inn for domstolene. If er under enhver omstendighet fri for ansvar dersom du ikke reiser krav ved søksmål eller krever nemndbehandling (FinKN) innen 6 måneder fra mottagelsen av dette brev.

Bestemmelsene om dette står i FAL §§ 8-5/ §18-5 og 22-2.

Hvis du klager til Ifs Kundeombud innen ovennevnte frist, gjelder følgende: If aksepterer at fristen for å ta ut søksmål eller kreve nemndsbehandling ved FinKN forlenges. Fristen løper da ut 6 måneder etter at Kundeombudet har avsluttet sin behandling av saken.

Sikrede var uenig i foretakets beslutning og krevde en ny vurdering av saken. Foretaket fastholdt sin vurdering i e-post av 3.2.23. Samtidig ble sikrede informert om klagemulighetene, herunder klagefristen på seks måneder.

Etter noe ytterligere korrespondanse mellom partene, sendte sikrede en klage til foretakets interne klageorgan, Kundeombudet, den 11.4.23.

Kundeombudet fastholdt foretakets vurdering den 19.4.23. I brevet ble sikrede informert om at saken kunne klages inn for Finansklagenemnda, samt at klagefristen utløp 6 måneder fra brevets dato:

Klagen tas ikke til følge og klagesaken anses som avsluttet. Om det skulle være aktuelt, kan du prøve saken hos Finansklagenemnda. Kontaktopplysninger:

Telefon: 23 13 19 60, eller se deres hjemmeside: **www.finkn.no**

Klage til Kundeombudet er ikke fristavbrytende, og klagefristen utløper derfor 6 måneder fra dagens dato.

Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 10.12.23.

Sikrede bestrider at foretaket hadde rett til å redusere erstatningsoppgjøret i vannskadesaken med kr 33 000. Sikrede aksepterte et erstatningsoppgjør på kr 126 849 for parafinskaden den 1.7.22, og fikk utbetalt dette beløpet. Dette må anses som et endelig oppgjør.

Sikrede anfører videre at foretaket plikter å gjenoppbygge kammeret til fyringsanlegget, som ble revet av foretakets samarbeidspartner i forbindelse med utbedringen av parafinskaden.

Sikrede bestrider at klagen til Finansklagenemnda er for sent fremsatt. Sikrede har vært alvorlig syk siden 17.10.22 og har vært innlagt på sykehus. Hun har derfor ikke hatt mulighet eller evne til å følge opp denne saken.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at klagen til Finansklagenemnda er for sent fremsatt, jf. fal § 8-5 annet ledd. Klagen er datert 10.12.23. Foretaket har ved flere anledninger orientert sikrede om klagemuligheter og frister, senest i brev fra Kundeombudet datert 19.4.23. Det er ingen tvil om at det er gått mer enn seks måneder siden sikrede siste gang ble orientert om klagemulighetene. Klagefristen er dermed oversittet og sikrede har mistet evt. rett til erstatning.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning, herunder om klagefristen etter fal. § 8-5 annet ledd er oversittet.

Det følger av fal. § 8-5 annet ledd at sikrede mister retten til erstatning dersom ikke sak er anlagt eller nemndsbehandling krevd seks måneder etter at kravet er helt eller delvis avslått. Det er ikke bestridt at de formelle kravene for å utløse fristen er oppfylt.

Sikrede klaget saken inn til foretakets interne klageorgan, Kundeombudet, den 19.4.23. Kundeombudet informerte sikrede i sitt avslag i brevs form om at klage til Kundeombudet ikke er fristavbrytende, og at klagefristen derfor utløp seks måneder fra brevets dato.

Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 10.12.23. Dette er nesten åtte måneder etter at Kundeombudets brev er datert. Klagefristen er derfor oversittet.

Klagefristen er en materiellrettslig foreldelsesregel, jf. **HR-2021-2404-A** og **Rt-1997-168**. Den kommer derfor til anvendelse også om avslaget var basert på galt grunnlag, jf. **Rt-2001-1457**.

Sikrede anfører at klagefristen må utsettes pga. alvorlig sykdom. I følge fal. § 8-5 annet ledd siste pkt. gjelder tilleggsfristen i foreldelsesloven (fel.) § 10 nr. 2 og nr. 4 tilsvarende. Fel. § 10 nr. 2 angir:

Kan foreldelse ikke avbrytes på grunn av norsk eller fremmed lov eller annen uovervinnelig hindring som ikke beror på fordringshaverens egne forhold, inntreffer foreldelse tidligst 1 år etter den dag da hindringen opphørte.

Spørsmålet blir dermed om sikredes oversittelse av fristen skyldes slik "uovervinnelig hindring" som ikke beror på sikredes "egne forhold".

Nemnda kan ikke se at det er tilstrekkelig dokumentert at sikrede var så syk i de seks månedene etter foretakets siste avslag at hun var forhindret fra å ivareta sine interesser i forhold til forsikringsforetaket. Det følger også av Ot.prp. nr. 38 (1977–1978) Om Lov om foreldning av fordringer s. 63 at sykdom hos fordringshaveren ikke medfører tilleggsfrist:

Nr 2 gjelder tilfelle hvor avbrott blir hindrett fordi det foreligger «uovervinnelig hindring». Også i disse tilfelle skal tilleggsfristen tidligst løpe ut ett år etter den dag da hindringen opphørte. Begrunnelsen for regelen er den samme som for regelen i nr 1; skyldneren har ikke hatt praktisk mulighet for å avbryte foreldingsfristen. Det er derfor rimelig at han gis en tilleggsfrist. Hindringen trenger ikke være generell i den forstand at det ikke er mulig for noen å avbryte fristen. – Men hindringen må på den annen side ikke skyldes fordringshaverens eget forhold. Såleis vil sykdom eller død hos fordringshaveren ikke medføre at det løper en tilleggsfrist etter nr 2. – Loven bruker uttrykket «uovervinnelig». Dette må ikke forstås absolutt. Meningen har vært å foreslå en force majeure regel

Sikrede har etter dette oversittet klagefristen. Nemnda peker likevel på at foretaket ikke hadde anledning til å redusere erstatningen etter det første skadeoppgjøret når det forelå en bindende avtale om dette med sikrede, og heller ikke anledning til å motregne beløpet i det siste

skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-3.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Merete Anita Utgård (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).