

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-832

13.9.2024

Gjensidige Forsikring ASA

Motorvogn

Bilskade – oversittet klagefrist – fal. § 8-5?

Sikrede meldte om at det oppsto bilskade da han foretok en unnamanøver for et dyr slik at bilen traff en fjellvegg og fikk skader langs hele høyre side. Foretaket avslo kravet 31.1.23, via elektronisk melding, sa opp sikredes forsikringsdekninger og krevde sine utlegg i saken tilbakebetalt. Foretaket anså det bevist at sikrede forsettlig hadde forårsaket skadene ved å kjøre inn i fjellet flere steder, at han bevisst hadde gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger om hvordan skaden oppstod, og at han forsto eller måtte forstå at dette kunne føre til at han fikk utbetalt en erstatning han ikke hadde krav på. Sikrede påklaget 3.8.23 avgjørelsen til Finansklagenemnda og fastholdt at han kun kollidert med fjellsiden på ett sted. Foretaket hevdet prinsipalt at klagen var fremsatt for sent, jf. seksmånedersfristen i fal. § 8-5. Subsidiært fastholdt foretaket avslaget. Sikrede var uenig og hevdet også at klagefristen ikke var oversittet, idet han først mottok og fikk gjort seg kjent med foretakets vedtak 3.2.23. Nemnda kom til at sikrede hadde oversittet klagefristen og dermed mistet retten til erstatning og retten til å påklage krav om refusjon av foretakets utgifter.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om foretaket er fri for ansvar for en bilskade, og kan si opp sikredes forsikringsavtaler pga. uredelig brudd på opplysningsplikten ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Det er også spørsmål om foretaket kan kreve sine utlegg refundert og om klagefristen i fal. § 8-5 er oversittet.

Sikrede fremsatte 2.9.22 krav om erstatning fra foretaket for skade på en BMW som hans samboer var registrert eier av. Ifølge foretaket var både han og samboeren sikret iht. bilens forsikringsavtale. Sikrede skal ha opplyst til foretaket at skaden oppsto da han foretok en unnamanøver for et dyr, slik at bilen traff en fjellvegg og fikk skader langs hele bilens høyre side.

Ifølge foretaket avdekket det under utredning av saken, at bilens skader var oppstått ved tre separate hendelser på ulike skadesteder (skadested nr. 1, 2 og 3). Dette ble avvist av sikrede som hevdet skaden oppsto kun på skadested nr. 3. Foretaket engasjerte ingeniørselskapet R. for å analysere ulykken for å få vurdert om alle skadene passet sammen med skadestedet sikrede hadde oppgitt, og i R. sin rapport av 17.1.23 sto følgende under pkt. 3 om "Hendelsesforløp":

Ut fra førerens forklaring legges følgende hendelsesforløp til grunn:

BMW'en kjørte fra l... retning O.. da det kom et rådyr inn i veien fra venstre.

Føreren reagerte med å styre unna og kjørte da inn i en fjellvegg. Føreren har påvist stedet og han anslår hastigheten i situasjonen til å være rundt 40 km/h.

I rapportens pkt. 7 konkluderte R. med følgende:

Nå er fjellet på stedet ganske knudrete og med små utspring, så man kan ikke se helt bort fra at noen få av de markante ripene i BMW'ens side kan stamme fra skadested 1 eller 2, men i all hovedsak har de oppstått ved

skadested 3 der føreren påviste at han hadde kollidert.

Skadene i felgene passer ikke sammen med skadested 3, men svært godt med terrenget ved skadested 1 og 2 og har etter all sannsynlighet oppstått der.

Basert på rapporten til R. og annen utredning, avslo foretaket 31.1.23 sikredes erstatningskrav i sin helhet med henvisning til fal. §§ 4-9 første ledd og 8-1 fjerde ledd. Foretaket krevde også erstatning for sine utlegg med kr 55 753,18. Foretaket sa samtidig opp alle sikredes forsikringer i foretaket med en ukes varsel, jf. fal. § 8-1 siste ledd. Følgende hitsettes fra brevet:

1. Beskrivelse av sakens fakta

[.....]

Den 2. september 2022 meldte du skade til Gjensidige på BMW X5 med registreringsnummer [....] Etter en unnamanøver for et dyr, traff du fjellveggen slik at bilen fikk skader langs hele høyre side. Ifølge skademeldingen skjedde skaden tidligere samme dag på I...veien i N....

Fordi det var usikkert om alle skadene hadde oppstått som følge av kun ett enkelt sammenstøt med fjellveggen, ble saken undersøkt nærmere av Gjensidiges utreder.

I intervju med selskapets utreder forklarte du at du traff fjellveggen kun på ett sted, og bilen var nesten ikke kjørbare etterpå. På grunn av trafikk langs veien valgte du å kjøre bilen cirka 150 meter frem for ikke å stå i veien for annen trafikk. Bilberger hentet bilen på dette stedet samme dag.

Du ble forevist bilder fra Google Street View fra strekningen du hadde kjørt, og pekte ut stedet der uhellet hadde skjedd – senere omtalt som skadested 3.

Utreder undersøkte skadestedet langs I...veien den 16. september 2022. Her ble det lokalisert tre separate skadesteder over en strekning på cirka 200 meter. Det ble sikret lakk-, plast- og metallprøver fra de tre stedene for å sammenligne dette med prøver fra din bil.

Prøvene ble sendt inn til K. Norge AS for analyse. Analysene viser at din bil har avsatt materiale på alle de tre skadestedene:

- Materiale sikret fra felgen på din bil, er av samme materiale funnet både på skadested 1 og 2.
- Materiale sikret fra lakken på din bil, er samme lakk funnet på skadested 2.
- Materiale sikret av plast fra din bil, er samme type plast sikret fra skadested 3.

Den 4. januar 2023 mottok vi tilsvar fra din advokat der du opprettholdt din forklaring om at bilen kun hadde truffet fjellveggen på ett sted. Du kunne derimot ikke utelukke at bilen også hadde kommet borti fjellveggen andre steder i forbindelse med at du etter uhellet kjørte bilen cirka 150 meter for å ikke stå i veien for annen trafikk.

De øvrige påviste skadestedene ligger imidlertid i motsatt retning av den strekningen du kjørte etter uhellet.

I tilsvaret mente du også at det kunne ha vært andre kjøretøy som har truffet de ulike skadestedene og som hadde samme etterlatt materiale tilsvarende din egen bil. Men bilberger tok på skadedatoen en rekke bilder av de tre skadestedene. Det var helt tydelig ferske hjulspor som indikerte at det nylig hadde skjedd et uhell. Det virker derfor usannsynlig at andre biler med det samme materiale som ble sikret fra din bil, skal ha vært involvert i flere separate uhell over en så kort strekning kort tid forut.

Gjensidige engasjerte ingeniørselskapet R. DA for å vurdere om bilens skader var forenlige med din forklaring. I rapport av 17.01.2023 forelå ble det konkludert med følgende:

[.....]

2. Gjensidiges vurdering

Gjensidige konstaterer at du har gitt uriktige opplysninger om hvordan skadene på bilen har oppstått. Skadene har oppstått ved tre separate hendelser langs I...veien i N.... Selskapet er av den klare oppfatning av skadene er påført forsettlig i den hensikt å få utbetalt erstatning. Dette begrunnes med følgende:

- Du opplyste at skadene på bilen stammer fra ett enkelt sammenstøt med fjellveggen på I...veien – skadested 3.

- Rapporten fra ingeniørselskapet R. DA konkluderer med at de fleste skadene på bilen oppstod ved skadested 3 hvor du har opplyst om at kollisjonen skjedde. Skadene på felgene passer derimot ikke sammen med skadested 3, men med skadested 1 og 2.
- Analyse fra K. Norge AS viser at materiale sikret fra bilen er lokalisert på alle de tre separate skadestedene langs I....veien, mens materiale fra felgene er sikret på skadested 1 og 2. Begge deler underbygger R. konklusjoner; en del av skadene er kommet ved sammenstøt med fjellet på skadested 3, mens det for skadene på felgenes vedkommende er sammenstøt med fjell på skadested 1 og 2.

På bakgrunn av ovennevnte finner Gjensidige det bevist at du forsettlig har forårsaket skadene på bilen ved å kjøre inn i fjellet flere steder. Videre legger selskapet til grunn at du deretter har gitt bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger om hvordan skaden oppstod i forbindelse med skadeoppgjøret og at du forsto eller måtte forstå at dette kunne føre til at du fikk utbetalt en erstatning du ikke har krav på.

[....]

7. Orientering om klagemuligheter

Hvis du mener Gjensidige har gjort feil ved vurderingen av saken, kan du bringe saken inn for domstolen, kreve nemndbehandling eller klage til Gjensidiges Kundeombud. Hvis saken skal bringes inn for domstolen må det skje ved forliksklage eller stevning.

Fristen for både søksmål og klage er 6 måneder fra du mottar dette brevet. Oversittelse av fristen medfører at kravet foreldes.

...

Sikrede sendte 3.8.24 klage til Finansklagenemnda.

Sikrede bestrider at klagefristen er oversittet, idet han først 3.2.23 mottok og gjorde seg kjent med foretakets vedtak av 31.1.23. Sikrede hevder videre han ikke har gitt feilaktige opplysninger om hendelsesforløpet på ulykkesdagen, idet han kun var involvert i en kollisjon på et skadested. Foretakets utreder hevder forstillingen ble skadet ved det første påståtte ulykkespunktet, men dette er i motstrid med at han etterpå kjørte en strekning på 200–400 meter med flere svinger. Konklusjonen til R. stemmer heller ikke med det foretakets utreder påstår. Vedrørende påstanden om at det er sikret funn på skadested nr. 1 og 2 av samme materiale som på hans felger, så stiller han spørsmål ved hvilke type materialer som er funnet, herunder om det er stål og aluminium, som det er i alle felger. Han har ikke vært borti med bilen på skadested nr. 1 eller 2, kun skadested nr. 3. Vedrørende påstanden om at lakkfunn ved skadested nr. 2 tilsvarer lakken på hans bil, så bemerker han at mange svarte biler kjører samme vei, og om funnet av plast eller andre materialer på skadested nr. 3, så stiller han spørsmål ved om ikke slikt materiale også burde vært funnet på skadested nr. 1 og 2 dersom han også kolliderte der. Han kjørte etter uhellet på skadested nr. 3 en rett strekning på 150 meter hvor han så parkerte for å ikke stoppe trafikken. Vedrørende påstanden om at bilberger tok bilder skadedagen på tre ulike skadesteder som viste ferske hjulspor, så hevder sikrede at andre biler med samme materialer kan ha kollidert de aktuelle stedene. R. skrev at skadene på bilen i all hovedsak oppsto ved skadested 3, og sikrede forstår derfor ikke hvorfor skadested 1 og 2 nevnes.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører prinsipielt at klagefristen er oversittet. Foretaket sendte sikrede 31.1.23 elektronisk melding om sitt standpunkt, og dette brevet ble registrert som lest og skrevet ut eller lastet ned av sikrede både 31.1.23 kl. 16.32.59 og 1.2.23 kl. 11.47.35. Sikrede hadde samtykke til elektronisk kommunikasjon, og foretaket informerte i avslaget om at klagefristen var seks måneder. Foretaket hevder fristen var utløpt da sikrede sendte klageskjema til Finansklagenemnda 3.8.23. Det bemerker at sikrede 28.3.23 skrev i en melding på skadesaken at han hadde mottatt inkassovarsel, at saken var påklaget og gjenopptatt, og at fakturaen derfor måtte settes på vent. Foretaket mottok aldri noen klage, og saken var verken gjenopptatt eller klagebehandlet av kundeombudet. Foretaket viser til at sikrede også skrev 14.4.23 at saken var

påklaget og gjenopptatt, og at det ikke var grunn til å betale noe før saken var helt ferdig, men foretaket sendte erstatningskravet videre til inkasso 28.6.23 fordi det ikke forelå noen klagesak. Foretaket hevder klagefristen utløp 31.7.23 uten at det hadde mottatt noen klage.

Subsidiært fastholder foretaket avslaget, oppsigelsen og kravet om tilbakebetaling av sine utlegg, idet det hevder sikrede bevisst ga uriktige eller ufullstendige opplysninger i anledning skadekravet for å få en erstatning han visste at han ikke hadde krav på, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket

- er fri for ansvar fordi klagefristen er oversittet;
- er fri for ansvar for bilskaden og kan si opp sikredes forsikringsavtaler pga. uredelig brudd på opplysningsplikten ved skadeoppgjøret;
- kan kreve sine utlegg i saken refundert.

Nemnda ser først på spørsmålet om klagefristen er oversittet. Fal. § 8-5 annet ledd angir:

Avslår forsikringsforetaket et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatning dersom ikke sak er anlagt eller nemndbehandling krevd etter § 20-1 eller etter §§ 2 eller 3 i lov 16 juni 1989 nr 70 om naturskadeforsikring innen seks måneder etter at sikrede fikk skriftlig melding om avslaget. Meldingen må angi fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes. Foreldelsesloven 18. mai 1979 nr. 18 § 10 nr. 2 og 4 gjelder tilsvarende.

Foretaket av slo i brev av 31.1.23 sikredes erstatningskrav og sa samtidig opp sikredes forsikringer og krevde refusjon for sine utlegg. Foretaket informerte også om at sikrede bl.a. kunne klage til Finansklagenemnda, og at fristen for klage var "6 måneder fra du mottar dette brevet. Oversittelse av fristen medfører at kravet foreldes". Brevet ble sendt både pr. post og elektronisk.

Denne informasjonen tilfredsstiller de krav som er stilt i fal. § 8-5 annet ledd annet punktum.

Sikrede fikk tilsendt foretakets avslagsbrev av 31.1.23 elektronisk i tillegg til pr. post. Det må da legges til grunn at sikrede mottok avslaget 31.1.23. Sikrede har senere bestridt dette og anfører at han først mottok avslaget 3.2.23. Foretaket har imidlertid dokumentert at brevet ble synlig for sikrede og lest av ham denne datoen. Dette betyr at siste frist for å klage var 31.7.23. Nemnda peker imidlertid på at referansen til "6 måneder fra du mottar dette brevet" kan volde noe tvil når brevet både sendes elektronisk og fysisk, og at det bør presiseres at mottak av den elektroniske meldingen er avgjørende.

Finansklagenemnda registrerte 3.8.23 klage fra sikrede. Ut fra den fremlagte informasjonen er klagefristen da oversittet. Sikrede har ikke dokumentert at han sendte klage til foretakets kundeombud innen fristen på seks måneder.

Ut fra dette har sikrede oversittet klagefristen på seks måneder etter fal. § 8-5 annet ledd. Dette betyr at sikrede har mistet retten til erstatning og også retten til å påklage krav om refusjon av utgifter jf. FinKN 2022-1057.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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