

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-9

9.1.2024

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Betalingsmislighold – forsikring opphørt – "benådning"? – fal. § 5-2 annet ledd.

Sikredes hus brant ned 18.3.23. Forsikringen opphørte den 27.2.23 på grunn av manglende premiebetaling. Sikrede fremmet krav om dekning av skade på innbo som følge av brannen, men foretaket avslo kravet med henvisning til at forsikringen var opphørt på skadetidspunktet. Foretaket fant heller ikke at benådningsbestemmelsen i fal. § 5-2 annet ledd knyttet til betalingshindring kom til anvendelse. Sikrede var uenig i avslaget og fremholdt at årsaken til at fakturaene ikke var betalt i tide var psykisk sykdom. I tiden før brannen hadde sikrede levd med store helsemessige utfordringer. Denne livssituasjonen utløste igjen en dyp depresjon som førte til at tidsfristen for innbetaling ikke ble overholdt. Nemnda kom til at sikredes livssituasjon ikke ga grunnlag for bruk av benådningsbestemmelsen, og viste blant annet til at sikredes depresjon startet over ett år før de aktuelle betalingene skulle finne sted, og at det ikke var fremlagt dokumentasjon på at hun ble akutt verre rundt betalingstidspunktet.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for brann under en innboforsikring og spørsmålet om forsikringen var opphørt på branntidspunktet, jf. fal. § 5-2 første ledd.

Sikredes innboforsikring opphørte den 27.2.23 på grunn av betalingsmislighold. Sikrede hadde før dette mottatt forsikringsavtale og faktura for fornyelse av innbo- og reiseforsikringen den 5.12.22. Fakturaen gjaldt premie for forsikringsperioden 1.1.23 til 31.12.23 og hadde betalingsfrist 12.1.23.

Fakturaen ble ikke betalt, og foretaket sendte betalingspåminnelse per post den 24.1.23 med betalingsfrist 8.2.23. Det ble også sendt varsel på SMS. I betalingspåminnelsen under overskriften "Har du glemt oss?" ble det gitt følgende informasjon:

Hvis ikke beløpet er mottatt innen 08.02.2023, opphører forsikringene jfr. Forsikringsavtaleloven § 5-2.

Ved spørsmål, ta kontakt med Forsikringskontoret på telefon ... tastevalg 2, eller bruk vårt kontaktskjema på www.nsf.no/forsikring.

Da heller ikke denne fakturaen ble betalt, sendte foretaket ytterligere en betalingspåminnelse til sikrede per post den 13.2.23, samt varsel på SMS. Det ble her opplyst at dersom beløpet ikke var mottatt innen 22.2.23, ville forsikringene gå til opphør:

Hvis ikke beløpet er mottatt innen 22.2.2023, opphører forsikringene, jf. Forsikringsavtaleloven § 5-2. Ved spørsmål, ta kontakt med Forsikringskontoret på telefon ... tastevalg 2, eller bruk vårt kontaktskjema på www.nsf.no/forsikring.

Foretaket mottok ikke betaling innen fristen, og forsikringene opphørte 27.2.23, jf. brev til sikrede med informasjon 7.3.23:

Opphør av NSF's innboforsikring

Gjennom medlemskapet ditt har du valgt å ha NSF's innboforsikring. Deltagelse i forsikringsordningen forutsetter at årlig premie blir betalt.

Vi har sendt deg faktura for 2023, og deretter varslet om manglende innbetaling i egen utsendelse slik forsikringsavtaleloven krever.

Da vi fremdeles ikke kan se at innbetalingen for 2023 er mottatt, har vi avsluttet forsikringen etter reglene i Forsikringsavtaleloven § 5-2. Forsikringen er nå stoppet.

Ønsker du å aktivere din innboforsikring igjen, må du ta kontakt med forsikringskontoret på telefon ... eller via kontaktskjema på våre hjemmesider, www.nsf.no.

Sikrede krevde 27.3.23 dekning av skader på bolig som følge av brann som oppsto 18.3.23. Foretaket avslo kravet 31.3.23 begrunnet med at forsikringen var opphørt etter manglende premiebetaling. Foretaket fant heller ikke at benådningsregelen i fal. § 5-2 annet ledd fikk anvendelse:

I samtale med saksbehandler oppgir du at L ... har vært i dyp depresjon og vært ute av stand til å ivareta seg selv og betale sine regninger. På bakgrunn av dette viser du til forsikringsavtaleloven § 5-2 2. ledd og at L ... må godtgjøres hennes manglende betaling på grunn av hennes helsetilstand. Du er av den oppfatning at forsikringene skal gjelde i inntil tre måneder fra fristens utløp som følge av uforutsette hindringer som ... ikke kan bebreides.

Forsikringsavtalelovens § 5-2, 2. ledd er en benådningsregel som kommer til anvendelse kun i helt spesielle tilfeller. Finansklagenemda har behandlet flere saker som gjelder spørsmål om selskapets ansvar i henhold til denne bestemmelsen. Nemnda legger til grunn at det må foreligge en akutt, uforutsett hindring som sikrede ikke kan bebreides for.

Videre legges det vekt på at det nærmest skal være praktisk umulig for forsikringstakeren å få betalt premien. Selv om dette i denne saken fikk svært uheldige konsekvenser, er det ikke dokumenter at manglende betaling skyldes en akutt, uforutsett hindring som ikke kan bebreides forsikringstakeren.

Vi kan derfor ikke erstatte de skadene som har skjedd i forbindelse med brannen.

Sikrede påklaget avgjørelsen 1.4.23 og uttrykte blant annet at avslaget var urimelig, og at sikrede nå hadde betalt forsikringspremien.

Opplysningene i klagen ble vurdert av foretaket 21.4.23, uten at det fant grunnlag for å endre beslutningen.

Avslaget ble deretter klaget videre til foretakets interne klageorgan 25.4.23, der sikrede vedla et utfyllende skriv med redegjørelse for årsaken til betalingsforsinkelsen:

Dere skriver at dere har sendt SMS med varsel om at forsikringen vil opphøre, uten at denne ble besvart. Familie og venner har opplevd det samme som dere grunnet livssituasjonen ... har vært i, og som jeg vil utdype etter hvert. Jeg tenker dere kanskje burde prøvd å ringe L... for å spørre om hennes intensjon virkelig var å si opp forsikringen, eller bare spurt om hun ville fortsette kundeforholdet og om det var noe dere kunne hjelpe med.

Når nye forsikringskunder skal skaffes, benytter forsikringsselskaper ofte telefonanrop. Hvorfor ikke ringe en eksisterende kunde, og spesielt en som har vært kunde såpass lenge, og spørre om det virkelig er meningen at forsikringen skal sies opp? Det ville jo, for kunden, representert en ekstra trygghet og sikkerhet, noe som skal være essensen i et forsikringsselskap, og kanskje ha forhindret at L... som lang og trofast kunde, hadde havnet i den forsikringssituasjonen som hun nå er i.

...

L ... har de siste 4 måneder vært deprimert. Hun bor alene i en liten leilighet i K Hun er uføretrygdet, og har ikke kontakt med arbeidskollegaer. Fra desember til mars har hun bodd lange perioder hos sin mor, i K ..., ca 10 mil fra K Depresjonen utviklet seg etter hvert til det verre. Hun var sjeldnere og sjeldnere i leiligheten sin, hun omadresserte ikke post. Papirfakturaer og annen post hopet seg opp. Etter hvert ble dagligdagse gjøremål vanskelige å takle. Hun har, i leiligheten, levd så å si isolert fra andre mennesker. Ingen familiemedlemmer eller andre har kunnet se at bunken med ubetalte fakturaer på bordet ble tykkere (hun

bruker ikke e-faktura). Hun ble mer og mer passiv og mistet etter hvert grepet på en del dagligdagse gjøremål.

Selv har jeg, gjennom mitt arbeid, i mange år, sammen med psykiatere, psykologer og psykiatriske sykepleiere, jobbet med mennesker med depresjoner på nært hold, og har sett hva denne psykiske tilstanden kan gjøre med mennesker. Det at hverdagslige gjøremål, som f.eks. å betale regninger, går i stå/uteblir er et veldig vanlig trekk. Depresjonen kan lett føre til at personen ikke lenger takler hverdagen og vil trenge hjelp til det. Det er denne tilstanden som har ført til at Ls forsikringspremieinnbetaling har uteblitt, dette og intet annet. Jeg tenker at dette er en god nok forklaring på den manglende innbetalingen, og vet ikke om noen andre årsakssammenhenger som kvalifiserer mer for at § 5-2 skal tre i kraft.

...

For å gjøre det enda tydeligere at det er depresjonen, og depresjonen alene, som er årsaken til at tidsfristen for innbetaling ikke ble overholdt, kan vi legge til at L ... eier sin egen leilighet, hun har ingen gjeld og meget god betalingssevne. Hun har ingen betalingsproblemer. Dette er noe som lett kan sees i skattemeldingen hennes.

Klageorganet fastholdt avgjørelsen 3.5.23.

Sikrede krever dekning for brannskaden og anfører at det er urimelig og urettferdig at forsikringsavtalen gikk til opphør pga. manglende betaling. Sikrede betalte forsikringen i alle år og mente at premien var betalt. Forsikringspremien ble betalt kort tid etter at hun meldte skaden til foretaket. Dette må anses å være innenfor tremånedersfristen i fal. § 5-2.

Årsaken til at sikrede ikke betalte fakturaene i tide er hennes psykiske helse. I tiden før brannen hadde hun store helsemessige utfordringer og bodde i kjellerleiligheten til sin mor. Noen måneder før brannen måtte hun blant annet sette inn en hofteprotese og levde med store smerter i påvente av operasjon – en smerte som ble forsøkt døyvet med medikamenter og alkohol. Denne livssituasjonen utløste en dyp depresjon som utviklet seg til det verre – og det er depresjonen som er årsaken til at tidsfristen for innbetaling ikke ble overholdt. Dersom foretaket var i tvil om sikredes situasjon, burde noen tatt kontakt med henne for å spørre hvordan det gikk.

Dokumentasjon knyttet til sikredes helse kan innhentes fra sikredes familie. De eneste medisinske erklæringer som foreligger er bekreftelse på leddgiktsykdommen som gjorde sikrede ufør, samt hofteoperasjonen. Hofteoperasjonen ble utsatt på grunn av komplikasjoner forbundet med leddgiktsykdommen.

Forsikringsforetaket avviser ansvar for brannen og anfører at forsikringen opphørte i samsvar med vilkårene i fal. § 5-2. Fakturaer og varsler er sendt ut i tråd med bestemmelsen, og forsikringen opphørte pga. manglende premiebetaling 27.2.23. Sikrede var følgelig uten gyldig innboforsikring da boligen brant den 18.3.23.

Foretaket bestrider at unntaksregelen i annet ledd kommer til anvendelse. Bestemmelsen er en sikkerhetsventil for de tilfeller hvor det godtgjøres at forsikringstakeren ikke har kunnet betale på grunn av "uforutsette hindringer som ikke kan bebreides forsikringstakeren". Dette er en snever unntaksregel, og praksis fra Finansklagenemnda viser at det skal mye til før det det gis slik fristutsettelse. Det er også sikrede som må "godtgjøre" at det forelå uforutsette hindringer som man ikke kan bebreides for.

Sikrede viser til at hun har hatt en krevende livssituasjon med utfordringer knyttet til helse, boforhold, ensomhet, alkohol mv. Siden desember 2022 har hun lidd av depresjon, og ifølge sikrede har dette medført at hun ikke har håndtert dagligdagse gjøremål slik som håndtering av fakturaer, post etc. Psykisk sykdom representerer imidlertid ikke en "uforutsett hindring" ved betalingsmislighold jf. blant annet FinKN 2011-531 og 2020-92. Sikredes helse- og livssituasjon på betalingstidspunktet er heller ikke dokumentert utover sikredes egen forklaring.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for brann.

Nemnda forstår saken slik at det ikke er bestridt at reglene om premievarsel er overholdt, men at sikrede anfører at benådningsbestemmelsen i fal. § 5-2 annet ledd må komme til anvendelse.

Bestemmelsen angir:

Godtgjøres det at forsikringstakeren ikke har kunnet betale før fristens utløp på grunn av uforutsette hindringer som ikke kan bebreides forsikringstakeren, løper forsikringsforetakets ansvar i inntil tre måneder etter utløpet av fristen.

Bestemmelsen fastslår at foretakets ansvar løper i tre måneder etter betalingsfristens utløp såfremt det "godtgjøres" at forsikringstakeren ikke har kunnet betale før fristens utløp på grunn av uforutsette hindringer som ikke kan bebreides forsikringstakeren. Uttrykket "godtgjøres" betyr at sikrede har bevisbyrden for at unntaksregelen kommer til anvendelse.

Eksempler på "uforutsette hindringer" er ifølge NOU 1987:24 s. 107 uforutsett sykdom eller hvor forsikringstakeren dør, og de etterlatte ikke er klar over at avdøde har liggende et ubetalt premievarsel.

Sikrede viser til at hun siden desember 2022 har lidd av depresjon og ikke har klart å håndtere dagligdagse gjøremål som håndtering av fakturaer mv. Nemnda forstår forarbeidene slik at det må dreie seg om helt uventede forhold som medfører at man midlertidig ikke greier å betale premien. Nemnda kan ikke se at sikredes livssituasjon tilfredsstiller dette kravet. Sikredes depresjon startet over ett år før de aktuelle betalingene skulle finne sted, og det er ikke fremlagt dokumentasjon på at hun ble akutt verre rundt betalingstidspunktet eller at hun på dette tidspunktet var innlagt på sykehus og derfor forhindret fra å betale, jf. FinKN 2020-92. Det er for øvrig heller ikke dokumentert – bortsett fra manglende betaling av forsikringspremien – at hun ikke greide å betale sine øvrige regninger.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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