

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-989

4.11.2024

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Brann – overdrevet krav? – fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikredes bolig ble totalskadet i en brann i september 2022, og sikrede rettet i den forbindelse krav om erstatning under innboforsikringen hos foretaket. Sikrede ble bedt om å utarbeide en skadeoppgave over gjenstandene som ble skadet eller gikk tapt. Sikredes datter sendte et excel-dokument inneholdende 4 790 gjenstander, med en samlet nypris på kr 3 892 071. Foretaket fikk tilgang til boligens salgsannonse med flere bilder av boligen. Flere av gjenstandene var ikke å se på bildene, og foretaket mente at kravet var overdrevet. Foretaket avslo erstatning under henvisning til at sikrede uredelig hadde brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Sikrede var uenig i at opplysningsplikten var brutt, og anførte bl.a. at den innsendte oversikten ikke var ment som et endelig krav, og at sikrede forventet å få hjelp av foretaket til å bearbeide listen. Videre mente sikrede at foretaket hadde reklamert for sent, og uansett tapt sin innsigelse, jf. fal. § 4-14. Nemndas flertall kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under innboforsikringen i If Skadeforsikring NUF (heretter foretaket) etter brann, og spørsmålet om foretaket er uten ansvar og kan si opp forsikringsavtalen på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikredes bolig ble totalskadet i brann september 2022. Boligen var et rekkehus i en rekke med seks enheter. Sikrede hadde innboforsikring med ubegrenset forsikringssum hos foretaket på branntidspunktet. Bygningen var forsikret i et annet foretak. Sikredes bolig var solgt kort tid før brannen, men var ikke overtatt av kjøper. Kjøpet ble imidlertid hevet som følge av skadene boligen ble påført i brannen.

I forkant av salget ble laget en enkel salgsoppgave med flere bilder av boligen. Sikredes datter bistod sikrede med dette. Sikrede og datteren har forklart at de i forkant av fotograferingen ryddet boligen og fjernet en del inventar og løsøre. Gjenstandene ble flyttet rundt i huset under fotograferingen, og deler ble pakket ned i esker som ble satt i kjelleren.

Sikrede ble bedt om å utarbeide en skadeoppgave over gjenstandene som ble skadet eller gikk tapt i brannen. F. opplyste per tekstmelding at listene kunne sendes til dem. Arbeidene med listene var krevende for sikrede som i perioden skulle flytte, i tillegg til at hun var sykemeldt. Sikrede gav sin datter, som er utdannet jurist, fullmakt som gav henne rett til *"Innsyn i alle opplysninger, samt å ta beslutninger på mine vegne, som å ta stilling til erstatningsoppgjør"*.

Sikredes datter sendte et Excel-dokument til F. per e-post 25.6.23:

Vedlagt følger excel-ark som viser skjema for beregning av erstatning for løsøre, som gikk tapt i brannen ved R., jf. ovenstående skadesak.

Excel-dokumentet vedlagt er riktig versjon så du kan se bort fra eventuell tidligere mail med lenke til google-sheet.

Ta kontakt med (sikrede) om det er spørsmål.

...

Hei igjen,

Da har vi oppdaget at det var formelfeil i det excel-arket vi nettopp sendte slik at ikke alt ble riktig summert.

Det er nå rettet slik at dere kan se på vedlagte excel-ark benevnt korrigert versjon 25.06.23.

Min mor har satt opp dette (med hjelp til å føre dette inn i excel) etter beste evne. Etter avtale med dere har hun ikke fylt inn pris på enkelte poster.

Det har tatt lang tid pga hennes sykemelding og at jeg som hjelper har fullt arbeid ved siden. Håper på forståelse for dette.

Ta som nevnt kontakt med (sikrede) ved spørsmål.

Dokumentet inneholdt totalt 4 790 gjenstander med en samlet nypris på kr 3 892 071.

Skadeoppgaven ble deretter sendt til foretaket i midten eller i slutten av august 2023. Foretaket kontaktet sikrede per telefon 13.9.23 og sendte påfølgende dag en e-post hvor foretaket blant annet ba om prospektet fra salget av boligen, samt ytterligere presisering/dokumentasjon av kravet.

Foretaket fikk etter det opplyste tilgang til salgsopplysningene 5.10.23 som blant annet inkluderte bilder av boligen tatt før brannen. Foretaket kontaktet påfølgende dag foretaket hvor sikrede hadde sin bygningsforsikring for å få tilsendt bilder av branntomten, hvilket foretaket mottok samme dag.

Partene avholdt møte 25.10.23. Sikrede, hennes datter, en kusine, foretakets utreder og en skadebehandler deltok på møtet. Partene gjennomgikk blant annet salgsprosessen av boligen, og deler av den innsendte skadeoppgaven. Sikrede ble konfrontert med at foretaket hadde fått tilgang til prospektet og salgsannonsen, og at mange av de oppførte gjenstandene i skadeoppgaven ikke var å finne igjen på bildene.

Foretaket besluttet å avslå erstatning 9.11.23, samt kreve tilbakebetalt allerede utbetalt erstatning på kr 315 668. Foretaket anførte at skadekravet var betydelig overdrevet, og at sikrede uredelig hadde brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede krever erstatning for sitt tap etter brannen og bestrider at opplysningsplikten er brutt. Sikrede krever også erstatning under rettshjelpdekningen for tvisten mot foretaket. Avslaget under rettshjelpforsikringen er i strid med den forbrukerpolitiske handlingsplanen foretaket har sluttet seg til. Sikrede har derfor krav på rettshjelpdekning, uavhengig av om saken avvises fra behandling i Finansklagenemnda.

Listene sikrede leverte er ikke signert og uttrykker ikke på noe sted at de utgjør et endelig krav. Dokumentet er et Excel-ark, og bærer preg av å være et arbeidsdokument for nærmere gjennomgang før et endelig krav utarbeides. Sikrede var av den oppfatning at listene skulle gjennomgå sammen med foretaket, og at hun i den forbindelse ville motta informasjon og veiledning fra foretaket. F. opplyste i telefonsamtale 25.1.23 at det ville bli tatt en slik gjennomgang.

Dokumenter er fylt ut etter beste evne, og sikrede har oppsøkt ulike butikker for veiledning. Verdien som er oppgitt er basert på samtaler med butikkansatte som har forsøkt å finne korrekt gjenanskaffelsesverdi for tilsvarende gjenstander som ble skadet i brannen. Sikrede har opplyst

hvilke merker hun har sammenlignet sine gjenstander med for å lette foretakets vurdering og veiledning.

Foretaket har uansett reklamert for sent, og dermed mistet sin innsigelse, jf. fal. § 4-14. Arbeidsdokumentet som danner grunnlaget for foretakets avslag, ble sendt til foretakets samarbeidspartner F. 25.6.23. Foretaket må identifiseres med F., slik at dette tidspunktet utgjør friststart. Avslaget ble først gitt ca. fire og en halv måned senere, og avslaget er dermed ikke gitt "uten ugrunnet opphold".

Forsikringsforetaket anfører å være uten ansvar og berettiget til å si opp forsikringsavtalen, på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Skadeoppgaven fremstår som systematisk og gjennomgående overdrevet når det gjelder omfang og priser, i tillegg til at det systematisk og gjennomgående er opplyst om feil merker på ulike produkter og gjenstander. Sikrede må ha forstått at disse uriktige/ufullstendige opplysningene kunne medføre at hun fikk en erstatning hun ikke hadde krav på.

Foretaket har reklamert i tide. Saken har vært under kontinuerlig behandling frem til avslaget ble gitt. Foretaket har i alle tilfeller adgang til å avvente politietterforskningen. Denne var ikke avsluttet på tidspunktet for avslaget.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er uten ansvar pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Hege Sundby, bemerker:

Flertallet mener denne saken reiser bevismessige spørsmål 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 bevisspørsmål", jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Saken reiser hovedsakelig spørsmål om sikrede har angitt for mange tapte gjenstander og for høyt tapsbeløp i skadeoppgaven. Sikredes skadeoppgave inneholder 4 790 gjenstander, hvor det er oppgitt en samlet gjenanskaffelsesverdi på kr 3 892 071. De fremlagte dokumentbevis utgjør mer enn 1 000 sider. Flertallet mener en forsvarlig gjennomgang av et så omfattende krav vil påvirke klageorganets effektivitet. Det er også vanskelig å gi en forsvarlig vurdering av antallet gjenstander og verdien av disse kun basert på skriftlig saksbehandling. Forsvarlig saksbehandling i denne saken forutsetter muntlige forklaringer fra sikrede, sakkyndige og andre involverte.

Sikrede anfører at foretaket har reklamert for sent. Flertallet mener dette spørsmålet henger nær sammen med det materielle spørsmålet om brudd på fal. § 8-1 og bør behandles samtidig med dette, jf. f.eks. FinKN 2021-668, 2021-1248 og 2022-988.

Sikrede anfører i ettertid at foretaket uansett må tilkjenne sikrede rettshjelpdekning i samsvar med forbrukerpolitisk handlingsplan. Flertallet kan ikke se at dette er vurdert av foretaket og nemnda kan da ikke ta stilling til det.

Nemndas mindretall, Merete Anita Utgård, bemerker:

Mindretalet selskapsrepresentanten, meiner at det er klar sannsynsovervekt for at forsikringstakar uredeleg har brote opplysningsplikta etter fal. § 8-1, at føretaket difor er utan ansvar, og at det kan sei opp forsikringsavtalen.

Mindretalet er samd med fleirtalet i at saka er omfemnande og at ein del ting er uklare. Forsikringstakar leverte lange lister med til saman 4 790 gjenstandar, men ein treng ikkje ta stilling til om det er gjeve uriktige opplysingar om alle desse gjenstandane for å konstatere at vilkåra for svik etter § 8-1 er oppfylte. Vilkår er at det objektivt sett er gjeve "uriktige eller ufullstendige opplysninger" som er eigna til å gje forsikringstakaren "en erstatning han eller hun ikke har krav på". Vidare må forsikringstakaren ha forsett om dei objektive vilkåra.

Forsikringsføretaket sine innvendingar mot forsikringstakaren si opplisting av tapt innbu gå på to ting. For det første at verdiane på dei oppførte gjenstandane er for høge og sterkt overdrive, og for det andre at det er oppført gjenstandar som ho ikkje hadde. Til det siste er det mellom anna lagt fram eit salsprospekt for bustaden som var utarbeida kort tid før brannen. På bileta er det få gjenstandar, og veldig mykje av det som er ført opp på listene kan ein ikkje finne att på bileta. Forsikringstakar har vist til at ho trudde ho skulle fylle inn kva ein ny tilsvarande ting ville koste, og at listene kun var eit mellombels oppsett som hos skulle gå gjennom saman med selskapet. Ho forklarar vidare at det vart rydda vekk ei mengde gjenstandar før dei tok bilete til prospektet.

Kva gjeld verdiane for dei einskilde gjenstandane, så viser mindretalet til at i alle dei døma som selskapet har vist til, så er dei oppførte verdiane veldig mykje høgare enn den reelle verdien, og det framstår som påfallande. Det er imidlertid ikkje naudsynt å ta endeleg stilling til kva forsikringstakar forstod om utfylling av verdiar. Utgreiinga til selskapet viser at det er oppført gjenstandar som det med klar sannsynsovervekt må leggest til grunn at forsikringstakar ikkje har hatt.

Forsikringstakaren har ført opp m.a. å ha fem nattbordslampar verdt kr 1 400 kvar. På bileta frå soveromma i salsprospektet er det ingen nattbordslampar. Det er ikkje uvanleg at ein ved bustadstyling og bustadsal fjernar ein del interiør og kanskje også møblar, men mindretalet finn det heilt usannsynleg at ein i stylinga skulle fjerne nattbordslampar. Mindretalet legg her til grunn at forsikringstakaren ikkje hadde nattbordslampar, og at ho visste det. Ved å føre opp gjenstandar ho ikkje hadde på lista forstod ho også at ho kunne få oppgjær som ho ikkje hadde krav på, i det det ikkje finst noko anna rimeleg forklaring på oppføringa. Eit anna døme er sengegavlar. Det er ført opp tre sengegavlar for til saman kr 30 000, men på bileta er det ikkje sengegavl på nokon av dei tre soveromma. Forsikringstakaren erkjenner her at det ikkje var sengegavl på nokon av romma. Noko eigentleg forklaring på kvifor det var ført opp gavlar som ho ikkje hadde blir ikkje gjeve. Her har forsikringstakaren gjeve uriktige opplysingar som ho visste var eigna til å gje henne oppgjær som ho ikkje hadde krav på. Mindretalet legg til grunn at ho hadde forsett, noko anna er heilt usannsynleg.

Forsikringstakar har lagt fram legeerklæringar som seier at forsikringstakar slit psykisk. Mindretalet kan ikkje sjå at desse dokumenterer at forsikringstakaren sine kognitive evner er nedsette på ein slik måte at det påverkar hennar subjektive forståing av utfylling av listene m.t.p. det å føre opp gjenstandar som ho ikkje hadde.

Vilkåra for å konstatere brot opplysningsplikta etter fal. § 8-1 er då oppfylte.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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