

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-1033

21.9.2026

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Uredelig brudd på opplysningsplikten – krav om tilbakebetaling – fal. § 8-1 fjerde og femte ledd – § 8-5 annet ledd.

Sikrede søkte erstatning under sin innboforsikring etter skade på en TV. Foretaket bekreftet dekning for skaden og utbetalte kr 8 406. Senere mottok foretaket en ny skademelding som gjaldt skade på en annen TV. Etter nærmere utredning av saken fremkom det at sikrede var dekket av en innboforsikring i et annet foretak, og at hun hadde fått utbetalt erstatning for begge TV-ene der. Foretaket avslo kravet og sa opp forsikringsavtalen 28.6.24 på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Foretaket krevde også tilbakebetalt tidligere utbetalt erstatning. Sikrede tok kontakt med foretaket på e-post samme dag og bestred kravet. Det var deretter ytterligere korrespondanse mellom sikrede og foretaket, uten at partene kom til enighet. Den 3.12.25 klaget sikrede til Finansklagenemnda. Foretaket anførte at sikrede hadde klaget for sent, jf. fal. § 8-5 annet ledd, og mistet retten til erstatning. Sikrede var dermed også ansvarlig for tidligere utbetalt erstatning. Sikrede fremholdt på sin side at klagen ikke var fremsatt for sent, og at hun ikke kunne holdes ansvarlig for tilbakebetaling av erstatningsbeløpet. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet, og at sikrede da hadde mistet retten til å bestride avslaget, og grunnlaget for det, og at hun derfor også var ansvarlig for refusjon av tidligere utbetalt erstatning.

Saksfremstilling

Saken gjaldt spørsmål om foretaket kunne avslå sikredes erstatningskrav som følge av uredelig brudd på opplysningsplikten i skadeoppgjøret, herunder om sikrede hadde oversittet klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd.

Sikrede søkte i april 2024 erstatning under innboforsikringen for skade på en TV. Sikrede ga følgende forklaring i skademelding mottatt hos foretaket 15.4.24:

Har et barn som har kastet en liten hard ball på en 65" the frame tv som ikke er 1 år gammel som nå har merker i skjermen. Det er skyggenerker på den. Skygger i skjerm etter et barn på 4 år har kastet hard liten ball på den gjentatte ganger.

Sikrede oppga skadedato 10.4.24 og svarte «Nei» på spørsmål om sikrede eller andre i husstanden hadde innboforsikring gjennom et annet forsikringsforetak. Sikrede vedla kvittering fra E datert 3.7.23, samt bilder av TV-en. På forespørsel fra foretaket sendte sikrede senere inn reparasjonsoverslag for bytte av skjerm/panel på TV-en. Basert på disse opplysningene bekreftet foretaket dekning for skaden og utbetalte kr 8 406 fratrukket egenandel på kr 2 000.

Foretaket mottok 27.5.24 ny skademelding for skade på en TV hvor sikrede forklarte at:

Barnet på 5 år har igjen kastet gjenstander mot TV-skjermen slik at det nå er skyggeskader i TV-skjermen. Etter gjentatte slag fra leke til barnet er det skyggeskader i denne TV-skjermen og. Dette gjelder Samsung the frame 55 tommer.

Skadedato ble oppgitt til 20.5.23, og sikrede svarte «Nei» på spørsmål om sikrede eller andre i husstanden hadde innboforsikring gjennom et annet forsikringsforetak. Vedlagt fulgte et nytt reparasjonsoverslag der bytte av skjerm/panel kostet kr 10 651.

Foretaket engasjerte deretter utreder, som gjennomførte en samtale med sikrede 27.6.24. Under samtalen ble sikrede spurt om det medførte riktighet at hun eller noen i hennes husstand ikke hadde innboforsikring i annet foretak. Sikrede ønsket ikke å svare på spørsmålet. Under samtalen fremkom det videre at foretaket hadde innhentet opplysninger fra Fremtind Forsikring, som viste at sikrede var dekket av en innboforsikring der og hadde fått utbetalt erstatning for begge TV-ene.

Foretaket besluttet 28.6.24 å avslå erstatningskravet og si opp forsikringsavtalen på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten i skadeoppgjøret i begge skadesakene, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Foretaket krevde også tilbakebetalt kr 8 406 som tidligere var utbetalt i erstatning. I avslagsbrevet fremgikk følgende:

If hevder du har gitt bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger i denne saken med følgende begrunnelse:

Du har krevd erstatning for 2 TV'er du nettopp hadde krevd og fått erstattet fra Fremtind Forsikring. Slik vi ser det har du vært helt bevisst i et forsøk på å skjule at du hadde forsikring i 2 selskap og at du hadde fått erstattet de samme TV'ene av Fremtind Forsikring.

Din påstand om at begge TV'ene ble reparert etter at du fikk oppgjør fra Fremtind mangler enhver troverdighet.

Foretaket hevder at du visste eller måtte forstå at de uriktige opplysningene du har gitt kunne ført til at du hadde fått utbetalt en erstatning som du ikke har krav på, hvis ditt krav hadde blitt regulert uten nærmere undersøkelser.

...

5. ORIENTERING OM KLAGEMULIGHETER

Dersom du ønsker å klage på vår avgjørelse, kan du klage til Ifs Kundeombud eller til 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, vil vi anbefale at du følger denne framgangsmåten, da den interne klageordningen i If er raskere enn den i FinKN:

1. Send klage til Kundeombudet i If.
2. Er du uenig i Kundeombudets vurdering av saken, kan du kontakte FinKN.
3. Om 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 nemndsbehandling (FinKN) innen 6 måneder fra mottagelsen av dette brev. Bestemmelsene om dette står i FAL §§ 8-5/ §18-5 og 22-1.

Hvis du klager til Ifs Kundeombud innen denne fristen gjelder dette:

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.

Dersom du ønsker å klage på vår avgjørelse (ref. avsnitt 3), kan du enten henvende deg til

Kundeombudet hos If Postboks 240, 1326 Lysaker E-post: kundeombudet@if.no

eller til

Finansklagenemnda Postboks 53 Skøyen 0212 Oslo E-post: firmapost@finkn.no

Avslagsbrevet ble sendt til sikrede på e-post:

Vedlagt er vår avgjørelse i de 2 skadesakene som gjelder krav for skadde TV'er

Sikrede sendte samme dag e-post til eiendom@if.no:

Jeg etterspurte flere ganger igår om vedlegg dere hadde fra fremtind som dere hevde at dere hadde, jeg ønsket å få det tilsendt til meg, det har ikke blitt etterkommet fra deres side. Dere tar heller ikke selvkritikk for at dere ikke etterspør kunder helhetlig spørsmål ved en forsikringssak som kan være avgjørende for en forsikringssak, jeg sa klart og tydelig at jeg aldri har løyet til dere igår og tvene er forsøkt fikset, det ble gjort en god jobb men siden TVen er brukt og skjerm ikke er byttet med en helt ny så kan man aldri si at alt er 100% bra, men igjen ble tvene ødelagt av min sønn. Jeg bytter er ikke ut TV-er før de ikke lengre funker da jeg er fornøyd med tvene foruten at de tåler lite og kan fikses.

Jeg lurte også på hvordan markedsføringsloven deres blir opprettholdt med tanke på at jeg blir straffet for at dere ikke etterspør viktig informasjon som er avgjørende feks 'Er gjenstanden forsøkt reparert tidligere?' Igjen tar jeg selvkrikk for at jeg ikke leste alt når jeg sendte inn sakene til dere ang forsikringer andre plasser. Men jeg finner ikke info om at man ikke kan sende inn flere saker på samme gjenstand etter det er reparert, hadde jeg visst at det ikke var lov hadde jeg heller aldri sendt inn sak til dere.

Foretaket minnet sikrede i e-post av 9.8.24 om kravet om innbetaling:

Vi viser til vårt tidligere brev med krav om innbetaling av 8 406 kroner fra deg.

Det skyldes sikkert en forglemmelse at beløpet ikke er sendt, og vi ber deg være vennlig å ordne saken omgående.

Sikrede fikk i tillegg en SMS med informasjon om at foretaket hadde sendt en e-post.

Foretaket sendte ut inkassovarsel 19.11.25.

Sikrede kontaktet foretaket dagen etter og bestred kravet i sin helhet:

Jeg bestrider kravet i sin helhet. Da dette først oppstod i 2024 var jeg i løpende dialog med IF på både e-post og telefon, og jeg klaget umiddelbart. Jeg sendte inn etterspurt dokumentasjon, purret gjentatte ganger og ba dere komme på befaring. IF avsluttet deretter kommunikasjonen uten å sende noe vedtak eller avslutning på saken som jeg faktisk kunne åpne eller lese.

Etter dette har jeg ikke hørt noe fra dere før denne purringen 1,5 år senere. Saken er derfor uavsluttet og bestridt, og kan ikke purres eller sendes til inkasso i henhold til inkassoloven og krav til forsvarlig saksbehandling. Jeg ber om at dere stanser kravet og sender komplett dokumentasjon og kopi av vedtak, begrunnelse, all tidligere kommunikasjon og internt grunnlag for kravet, slik at jeg får reell mulighet til kontradiksjon. Inntil dette er mottatt og saken er korrekt behandlet, anses kravet som bestridt og ikke innfordringsbart.

Sikrede mottok 3.12.25 en ny e-post fra foretaket (eiendom@if.no) med følgende informasjon:

Vi har lest gjennom klagen. Vi viser til tilsendt avgjørelse i saken i brev av 28.06.24 hvor begrunnelsen er oppgitt. Vi opprettholder vår beslutning om innbetaling.

Sikrede kontaktet foretaket samme dag, og fastholdt at hun var uenig i avgjørelsen.

Partene kom ikke til enighet og saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 3.12.25.

Sikrede bestrider ansvar for tilbakebetaling av erstatningsbeløpet. Sikrede bestrider uredelig brudd på redegjøringsplikten ved skadeoppgjøret og anfører at de gale opplysningene skyldes misforståelser. Sikrede ga korrekte opplysninger ved innmelding av skaden, men denne har visse likhetstrekk med en tidligere skade hos et annet foretak. Begge hendelsene skyldes uhell forårsaket av barn. Den tidligere skaden ble fullt ut utbedret, og det har aldri vært noen intensjon om dobbel erstatning. Foretaket har videre antydnet svik uten å gjennomføre lovpålagte undersøkelser. Svikbestemmelsen i fal. § 4-2 krever forsett om å gi uriktige eller ufullstendige opplysninger som kan føre til en uberettiget utbetaling. Sikrede har ikke forsettlig forsøkt å skjule noe eller få dobbel erstatning. Foretaket har også fått mulighet til å kontrollere forholdene gjennom befaring. Foretaket kan ikke nekte befaring og samtidig konkludere med svik. Sikrede anfører at saksbehandlingen er kritikkverdig. Sikrede bestred kravet da det ble fremsatt via chat, telefon og e-post. Etter første varsel om tilbakebetaling gikk det likevel rundt 1,5 år uten kommunikasjon før nytt varsel ble sendt. Et så langt opphold uten saklig grunn er i strid med

forsvarlig saksbehandling. Avslaget må derfor anses ugyldig på grunn av passivitet. Sikrede anfører at klagen er rettidig fremsatt, jf. fal. § 8-5 annet ledd. Foretaket skapte uklarhet om vedtakets endelighet ved å la saken ligge uavklart i ca. 1,5 år til tross for at kravet var uttrykkelig bestridt. Sikrede etterspurte dokumentasjon, ba om befaring og fikk ingen reell kontradiksjon. Først ved inkassovarselet ble saken reaktivert.

Foretaket avviser ansvar for sikredes tap under innboforsikringen, og anfører at klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd er oversittet. Det har gått mer enn seks måneder fra avslaget ble gitt til klagen ble fremsatt overfor Finansklagenemnda. Sikrede har videre uredelig brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret medfører ansvarsgrunnlag for sikrede, slik at sikrede er ansvarlig for tap påført foretaket som følge av de uriktige opplysningene. Foretaket har derfor krav på tilbakebetaling av erstatningsbeløpet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede

1. har oversittet klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd,
2. er ansvarlig for tilbakebetaling av erstatningsbeløpet.

1, Klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd

Fal. § 8-5 annet ledd lyder slik:

Avslår forsikringsforetaket et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom ikke sak er anlagt eller nemndbehandling ... er krevd innen seks måneder etter at sikrede fikk melding i et skriftlig dokument om avslaget. Meldingen må angi fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes.

Ifølge Rt-1997-168 og HR-2021-2404 A er fal. § 8-5 annet ledd en materiellrettslig foreldelsesregel som kommer til anvendelse uavhengig av hvilken begrunnelse foretaket har angitt for avslaget. Dette innebærer blant annet at realitetsdrøftelser av saken hos foretaket ikke er fristavbrytende, jf. Rt. 2001 s. 1457, se også LB-2005-121963, FinKN 2020-416, 2019-721, 2012-223 og FSN 6369. Seksmåneders fristen etter fal. § 8-5 annet ledd er videre absolutt og konsekvensen for sikrede at den ikke overholdes er at erstatningskravet går tapt, jf. Høyesteretts avgjørelse i HR-2021-2404-A.

En forutsetning for å påberope seg denne bestemmelsen er at foretaket har oppfylt lovens formelle krav om informasjon om fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes. Foretaket sendte følgende informasjon i avslagsbrevet 28.6.24:

5. ORIENTERING OM KLAGEMULIGHETER

Dersom du ønsker å klage på vår avgjørelse, kan du klage til Ifs Kundeombud eller til 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, vil vi anbefale at du følger denne framgangsmåten, da den interne klageordningen i If er raskere enn den i FinKN:

1. Send klage til Kundeombudet i If.
2. Er du uenig i Kundeombudets vurdering av saken, kan du kontakte FinKN.
3. Om 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 22-1.

Hvis du klager til Ifs Kundeombud innen denne fristen gjelder dette:

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.

Dersom du ønsker å klage på vår avgjørelse (ref. avsnitt 3), kan du enten henvende deg til

Kundeombudet hos If Postboks 240, 1326 Lysaker E-post: kundeombudet@if.no

eller til

Finansklagenemnda Postboks 53 Skøyen 0212 Oslo E-post: firmapost@finkn.no

Sikrede må ifølge denne informasjonen enten klage til Finansklagenemnda, eller ta ut sak for domstolene, innen seks måneder etter at hun mottok avslaget. Ved oversittelse av fristen tapes retten til erstatning. Det spiller i så fall ingen rolle om foretakets avslag i utgangspunktet var korrekt eller ikke.

Foretaket avsto sikredes krav om erstatning i brev av 28.6.24 og opplyste videre at «If er under enhver omstendighet fri for ansvar dersom du ikke reiser krav ved søksmål eller krever nemndsbehandling (FinKN) innen seks måneder fra mottagelsen av dette brev». Denne informasjonen oppfyller de krav som er stilt i fal. § 8-5 annet ledd.

Foretaket informerte også om at sikrede kunne klage til foretakets kundeombud, og at dette i så fall ville medført at fristen ble forlenget, slik at fristen løp seks måneder etter at kundeombudet har avsluttet sin behandling av saken. Etter det opplyste har sikrede ikke klaget til kundeombudet. Klagen som er fremlagt ble kun sendt til saksbehandler som behandlet klagers sak, og svaret på klagen er sendt fra eiendom@if.no.

Fristen løper dermed fra det tidspunktet sikrede mottok avslaget. Det er tilstrekkelig at meldingen har kommet frem, og det er uten betydning om sikrede har gjort seg kjent med innholdet, jf. FinKN 2022-1057. Avslaget ble sendt per e-post 28.6.24, og e-posten må da regnes som mottatt samme dag, jf. eksempelvis FinKN 2024-832. Dette innebærer at fristen for å klage til Finansklagenemnda utløp 28.12.24. Sikrede sendte først klage til Finansklagenemnda 3.12.25, nesten ett år etter at klagefristen løp ut. Selv om sikrede har vært i kontakt med saksbehandler i foretaket, er denne dialogen ikke tilstrekkelig til å kunne avbryte klagefristen.

Sikrede har etter dette oversittet klagefristen, og kravet er foreldet. Sikrede har dermed ikke krav på erstatning.

2. Tilbakebetalingskravet

Foretaket krever tilbakeført det utbetalte beløp på kr 8 406 for skade på TV-en.

Bevisst uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd, utgjør ansvarsgrunnlag for sikrede overfor foretaket. Dette innebærer at sikrede vil være ansvarlig for den erstatningen sikrede eventuelt har forledet foretaket til å betale. Et slikt krav er ikke regulert i fal., men følger av alminnelige erstatningsrettslige regler, se FinKN 2024-986 med henvisning til Brynildsen, m.fl.: Forsikringsavtaleloven (3. utg., 2014) s. 289.

Klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd gjelder foretakets avslag på «krav om erstatning». Klagefristen gjelder derfor ikke et erstatningskrav foretaket har mot sikrede. Når sikrede oversitter klagefristen etter fal. § 8-5 annet ledd, mister vedkommende retten til å bestride avslaget og grunnlaget for det. Avslaget og begrunnelsen må derfor regnes som rettskraftig avgjort. Det må da legges til grunn at foretaket er uten ansvar for sikredes krav pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, og at ansvarsgrunnlaget for sikrede består. Sikrede er derfor ansvarlig for refusjon av tidligere utbetalt erstatning, jf. også FinKN 2022-1057 og 2024-832.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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