

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-32

9.1.2026

KNIF Trygghet Forsikring AS

Næringsliv

Uredelig brudd på opplysningsplikten – friststart ved bruk av digital behandling – fal. § 4-14 og § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede krevde erstatning etter en utforkjøring. Bilen ble ifølge skademeldingen påført skader på frontfanger og hjulbuen på venstre side. Sikrede, ved daglig leder, sendte en tekstmelding til sjåføren som skulle levere bilen til taksering og ba om at verkstedet også skulle undersøke «skaden på passasjer døren». Sikrede ba sjåføren «(s)i at det skjedde i samme ulykke hvis de spør». Sjåføren viste denne meldingen til verkstedet. Verkstedet tok bilde av meldingen og inkluderte bildet i taksten som ble lastet opp i DBS 30.1.25. Taksten ble automatisk godkjent av foretaket samme dag. Verkstedet sendte ingen faktura, og skaden ble derfor ikke gjort opp. Verkstedet sendte et nytt takstilbud 7.4.25. Foretaket godkjente også denne taksten automatisk. Verkstedet tok ny kontakt 23.4.25, hvilket medførte at foretaket ønsket å se nærmere på saken. Foretaket mente sikrede uredelig hadde brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret ved å forsøke å få dekket skader som hadde oppstått tidligere, og avslø kravet 29.4.25, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Sikrede var uenig i at opplysningsplikten var brutt og mente bl.a. at meldingen han hadde sendt til sjåføren var tatt ut av sin sammenheng. Nemnda kom til at foretaket kunne avslå sikredes erstatningskrav som følge av uredelig brudd på redegjøringsplikten, og bemerket at sikrede var klar over at skadene på passasjer døren ikke skjedde ved utforkjøringen og at det ikke var opplyst om noe som kunne gi en annen troverdig forklaring på de uriktige opplysningene, enn at han ønsket en erstatning han ellers ikke hadde krav på. Nemndas flertall kom videre til at foretaket hadde overholdt reklamasjonsfristen i fal. § 4-14 da foretaket først fikk positiv kunnskap ved takstmannens manuelle kontroll 25.4.25.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter utforkjøring og spørsmål om foretaket er uten ansvar pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede, et transportfirma, søkte 21.1.25 erstatning under motorvognforsikringen, for skader den forsikrede motorvogn ble påført i en utforkjøring samme dag. Bilen ble på ulykkestidspunktet kjørt av en sjåfør ansatt av sikrede. Sikrede, ved daglig leder, gav følgende informasjon om hendelsen ved innmelding av skaden:

Var på vei inn i en sving hvor det viste seg å være veldig glatt (is under nysnø) så bilen sklei på vei inn i svingen og ut av svingen. Kjørte maks i 30-40km/t i 50-sone. Prøvde å bremse før svingen men bilen sklei videre og ut av veien. Bilen traff et skilt og har fått store kosmetiske skader. Relativ stor skade nederst på frontfanger og hjulbuen på venstre side. Kan se ut som radiatoren er blitt bøyd. Bilen kan kjøres til verksted

Vedlagt skademeldingen fulgte tre bilder av bilens front og venstre side foran.

I forkant av takseringen sendte daglig leder følgende tekstmelding til sjåføren som skulle levere bilen til verkstedet:

Kan du be de sjekke skaden på passasjer døren også. Si at det skjedde i samme ulykke hvis de spør og be de takste alt. Ring meg evt hvis det er spørsmål. Fikk beskjed om at det ikke tar veldig lang tid.

Verkstedet tok bilde av tekstmeldingen og la dette bildet ved taksten opprettet 30.1.25. Bilens skader ble taksert til kr 163 682. Taksten inkluderte også den omtalte skaden på passasjer døren, samt ytterligere skader på bilens høyre side.

Verkstedet gjorde taksten, inkludert bildet av tekstmeldingen, tilgjengelig 30.1.25 for foretaket i dataprogrammet DBS. Foretaket godkjente taksten ved auto-godkjenning og opplyste samtidig om følgende til verkstedet:

Ved usikkerhet rundt markedsverdi, reparasjonskostnader, skadeomfang eller annet på objektet, send tilbud på nytt og sett hake i 'kontakt?' i kommunikasjonsbildet.

Dersom verkstedet også hadde inkludert faktura, kunne saken ifølge foretaket vært ferdigbehandlet på dette tidspunkt. Foretaket har forklart at en auto-godkjenning innebærer at skader, etter visse kriterier, automatisk blir godkjent uten at en takstmann vurderer skaden konkret. Det blir imidlertid gjort enkelte stikkprøver. Verkstedet oppdaterte taksten til å omfatte «front kasset og støm inntak», og sendte nytt takstilbud 7.4.25. Foretaket godkjente også denne taksten automatisk samme dag. Verksted tok ny kontakt 23.4.25:

ingen endring her,

jeg vil bare informere om lengre stå tid grunnet ubeslutsom kunde som fikk beskjed om skadet panser 7/4 som nå har varslet om at dette er noe han ønsker å få gjort på forsikring, kan en av dere se på den saken slik at vi kan bestille panser å få denne bilen til lakk, bil har stått klar for lakk siden 8/4 uten svar fra kunde føre i dag

Foretaket varslet verkstedet 25.4.25 om at det ville se nærmere på saken.

Foretaket besluttet 29.4.25 å avslå erstatning på grunn av at sikrede uredelig hadde brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Foretaket var av den oppfatning at sikrede hadde forsøkt å melde inn flere skader til foretaket enn de som hadde oppstått ved utforkjøringen.

Sikrede krever erstatning for skadene bilen ble påført i utforkjøringen og avviser at redegjøringsplikten er brutt.

Sikrede avdekket etter skaden ytterligere skader på bilens høyre side, og sikrede ønsket også disse skadene taksert for en samlet vurdering i dialog med foretaket. Det var ikke sikredes intensjon å slå sammen disse skadene eller unngå ytterligere egenandeler.

Det oppstod en misforståelse mellom sikrede og den ansatte sjåføren som hadde den praktiske kontakten med verkstedet. Sjåføren har ingen erfaring med slike situasjoner, og sikrede forsøkte kun å veilede ham i hvordan dette skulle håndteres. Foretaket har tolket den aktuelle tekstmeldingen isolert og ut av sin sammenheng. Meldingen er ikke representativ for hele samtalen og intensjonen bak.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at det foreligger uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede, ved daglig leder, har forsøkt å få dekket skadene på høyre side av bilen i det samme forsikringsoppgjøret som skadene bilen ble påført ved utforkjøringen. Sikrede sendte tekstmelding til sjåføren som leverte bilen til taksering, hvor han ba sjåføren om å be verkstedet om å sjekke skaden på passasjer døren, og «(s) i at det skjedde i samme ulykke hvis de spør og be de takste alt».

Sikrede har dermed, via verkstedet, gitt uriktige opplysninger om hvilke skader som oppstod i utforkjøringen. Det legges til grunn at de uriktige opplysningene ble gitt for å få en erstatning for en skade sikrede ellers ikke hadde krav på, eller for å unngå å betale flere egenandeler.

Foretaket har reklamert tidsnok. Foretaket mottok taksten med bilde av den aktuelle tekstmeldingen 30.1.25. På grunn av systemet med auto-godkjenninger ble foretaket først kjent med opplysningene 25.4.25. Friststart etter fal. § 4-14 forutsetter at foretaket har positiv kunnskap om de forholdene som begrunner avslaget og oppsigelsen. Det er ikke tilstrekkelig at foretaket teknisk sett har tilgang til opplysningene i sine datasystemer. Foretaket fikk ikke faktisk kunnskap om tekstmeldingen før 25.4.25, og det er dette tidspunktet som må legges til grunn som friststart.

Uansett har det gått under tre måneder fra informasjonen forelå i DBS til avslaget ble gitt. I lys av sakens art og kompleksitet, samt behovet for en grundig vurdering av saksbehandler og utredningsavdelingen, har tidsbruken vært forsvarlig.

Avslaget gitt 29.4.25 er derfor «uten ugrunnet opphold», jf. fal. § 4-14.

Det er i alle tilfeller lite rimelig å belaste foretaket/verkstedet fullt ut i de tilfeller hvor det foreligger så klar svindel fra sikredes side.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er uten ansvar pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd, herunder om foretaket har reklamert i samsvar med fal. § 4-14.

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen, Trine Vøien og Merete Anita Utgård, bemerker:

Flertallet mener foretaket må gis medhold.

Flertallet ser først på spørsmålet om foretaket har reklamert i samsvar med fal. § 4-14:

Hvis forsikringsforetaket vil gjøre gjeldende at det etter en av reglene i dette kapitlet er helt eller delvis fri for ansvar eller har rett til å si opp forsikringen, skal det i et skriftlig dokument gi forsikringstakeren eller sikrede beskjed om sitt standpunkt. Beskjeden skal gis uten ugrunnet opphold etter at foretaket ble kjent med det forhold som medfører at regelen kan anvendes. I denne forbindelse skal foretaket også gi orientering om adgangen til å benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger, eventuelt om andre muligheter for å få prøvd saken utenfor domstolene.

Bestemmelsen angir at foretaket må reklamere «uten ugrunnet opphold» etter at «foretaket ble kjent med» det forhold som gjør at bestemmelsen om avslag på krav om erstatning kan anvendes.

I NOU 1983:56 s. 96 vedrørende den tilsvarende bestemmelsen i fal. § 13-13 uttales det at:

Reklamasjonsfristen begynner å løpe fra det tidspunkt selskapet blir kjent med forholdet. Det må her kreves positiv kunnskap. At selskapet burde ha vært klar over forholdet, er ikke nok.

Høyesterett har i Rt. 2013 s. 1235 følgende bemerkning til uttalelsen:

Av konteksten fremgår etter mitt syn at kravet til positiv kunnskap kun står som motsetning til kunnskap man burde hatt. Kravet til positiv kunnskap kan derfor ikke forstås slik at man trenger å ha sikre holdepunkter for en fritaksgrunn før fristen utløses.

Flertallet forstår dette slik at det kreves positiv kunnskap om det forhold som medfører at foretaket kan påberope seg fal. § 8-1, men det kreves ikke sikre holdepunkter for at bestemmelsen kan anvendes. Positiv kunnskap refererer seg i så fall til de faktiske omstendigheter, mens det er tilstrekkelig med kvalifisert mistanke knyttet til regelansvaret.

Foretakets avslag er begrunnet i opplysningene som blir gitt i sikredes tekstmelding til sjåføren, hvor sjåføren blir bedt om å få verkstedet til å inkludere en skade på bilens passasjerdør i taksten, og si at skaden kom fra den samme hendelsen. Sjåføren fremviste denne tekstmeldingen på verkstedet, hvor det ble tatt bilde av meldingen. Dette bildet ble inkludert i verkstedets takst, og gjort tilgjengelig for foretaket i dataprogrammet DBS 30.1.25. Det at informasjonen er tilgjengelig i foretaket er imidlertid ikke det samme som at noen i foretaket har «positiv kunnskap» om forholdet, jf. forarbeidene og Rt. 2013 s 1235. Foretaket fikk først positiv kunnskap ved takstmannens manuelle kontroll 25.4.25.

Et argument mot denne tolkningen er at foretaket ikke skal kunne omgå fristregler ved å legge inn automatiserte beslutningsprosesser som kommer istedenfor manuell gjennomgang. Flertallet kan imidlertid ikke se at dette hensynet gjør seg gjeldende her.

Dataprogrammet DBS omtales slik av DBS | Bilskadekontoret:

DBS gir kostnadskontroll ved reparasjon av kjøretøy for forsikringsselskapene. Systemet bidrar til rett pris og raskere oppgjør. DBS er et felles system i det norske markedet for skadetaksering. Systemet inneholder satser for deler og tidsbruk, samt avtale mellom det enkelte forsikringsselskap og verksted.

Flertallet forstår dette slik at programmet er et program for godkjenning av taksering fra verkstedet, og at det kun er beregnet på forhold som er relevante for taksering, herunder skadebildet, reparasjonsbehov, timeantall og timepris. Det er ikke ment å håndtere informasjon direkte fra sikrede. Systemet er ikke ment å ha en oppgjørsfunksjon i forholdet mellom sikrede og foretaket utover selve godkjenningen av verkstedets taksering, og foretaket har ikke noe incitament til å kontrollere om det kan ligge andre opplysninger som har betydning for saken og oppgjøret i dette systemet.

Flertallet mener derfor det ikke er grunnlag for å tolke kunnskapskravet utvidende i forhold til informasjon i dette systemet. Det er ikke nødvendig for flertallet å ta stilling til hvordan kunnskapskravet skal tolkes ved andre automatiserte beslutningsprosesser.

Utgangspunktet for fristberegningen blir i så fall 25.4.25, og det er da klart at varslingsfristen er overholdt.

Spørsmålet er da om sikrede uredelig ga gale opplysninger under skadeoppgjøret. Fal. § 8-1 fjerde ledd angir:

Gir sikrede ved skadeoppgjøret bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger som sikrede vet eller må forstå kan føre til at sikrede får utbetalt en erstatning han eller hun ikke har krav på, mister sikrede ethvert erstatningskrav mot forsikringsforetaket etter denne og andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse. Hvis sikredes forhold bare er lite klanderverdig, bare angår en liten del av kravet, eller hvis det ellers foreligger særlige grunner, kan sikrede likevel få delvis erstatning. § 4-14 gjelder tilsvarende

Det følger av fjerde ledd at foretaket har rett til å avslå sikredes erstatningskrav såfremt

1. sikrede ga uriktige eller ufullstendige opplysninger ved skadeoppgjøret, og
2. var bevisst dette,
3. de gale opplysningene kunne medføre en uberettiget erstatningsutbetaling, og
4. sikrede måtte forstå dette.

Det første spørsmålet er om sikrede ga gale opplysninger under skadeoppgjøret.

Den aktuelle tekstmeldingen ble ikke sendt foretaket som ledd i skadeoppgjøret. Sikrede sendte meldingen til sjåføren som skulle levere bilen til verkstedet:

Kan du be de sjekke skaden på passasjerdøren også. Si at det skjedde i samme ulykke hvis de spør og be de takste alt. Ring meg evt hvis det er spørsmål. Fikk beskjed om at det ikke tar veldig lang tid.

Flertallet forstår dette slik at sikrede bruker sjåføren som fullmektig i forholdet til verkstedet. Han har også forklart at han ønsket at disse skadene ble taksert for en samlet vurdering i dialog med foretaket. Det følger derfor av sikredes egen forklaring at han anmodet om felles taksering som ledd i skadeoppgjøret for den siste ulykken. Det må da legges til grunn at anmodning om en taksering som inkluderte skader som ikke skjedde i den aktuelle ulykken ble gitt «ved skadeoppgjøret». Det foreligger da uriktige opplysninger ved skadeoppgjøret.

Det neste spørsmålet er om sikrede bevisst ga gale opplysninger. Sikrede viser til at det oppstod en misforståelse mellom sikrede og den ansatte sjåføren som hadde den praktiske kontakten med verkstedet, og at foretaket har tolket den aktuelle tekstmeldingen isolert og ut av sin sammenheng. Meldingen er ikke representativ for hele samtalen og intensjonen bak. Sikrede har imidlertid ikke gitt noen forklaring på denne sammenhengen, og han var ut fra sin egen forklaring i mailen klar over at skaden på passasjerdøren ikke skjedde ved utforkjøringen. Flertallet legger derfor til grunn at den gale opplysningen ble gitt bevisst.

Det må videre legges til grunn at den gale opplysningen kunne føre til at sikrede fikk en erstatning han ikke hadde krav på. Det er uklart for flertallet om skade på passasjerdøren var omfattet av forsikringen, men uansett ville den i så fall utløse en ekstra egenandel. Dette er tilstrekkelig til at han kunne få en erstatning han ikke hadde krav på.

Det fjerde spørsmålet er om sikrede «måtte forstå dette». Begrepet er ikke utdypet i lovtekst eller forarbeider, men HR-2024-989-A avsnitt 39 har følgende omtale:

Det sikrede 'må forstå', er at de bevisst uriktige eller ufullstendige opplysningene sannsynligvis vil føre til en for høy utbetaling dersom de legges til grunn for erstatningsoppgjøret. Kravet er oppfylt når en mulig uvitenhet fremstår som *uforståelig* ut fra en objektiv bedømmelse av de relevante konkrete omstendighetene. I alminnelighet kan det legges til grunn at dette er tilfellet når forsikringsforetaket har spurt om opplysningene i for eksempel skademeldings- eller tapsskjema.

Sikrede anfører at det ikke var sikredes intensjon å slå sammen disse skadene eller unngå ytterligere egenandeler. Bestemmelsen krever ikke sviiks hensikt. Det er nok at han måtte forstå at han kunne få en erstatning han ikke hadde krav på. Flertallet kan ikke se at det er opplyst om noe som kan gi en annen troverdig forklaring på de uriktige opplysningene sikrede gav enn at han ønsket en erstatning han ellers ikke hadde krav på.

Ut fra dette kan foretaket påberope seg ansvarsfrihet pga. brudd på fal. § 8-1 fjerde ledd.

Nemndas mindretall, Johannes Straume og Heike Kristine Bentsen, bemerker:

Mindretallet er enige i at foretaket kunne ha påberopt ansvarsfrihet pga. brudd på fal. § 8-1 fjerde ledd.

Imidlertid kan mindretallet ikke se at tidsfristen i fal. § 4-14 er overholdt. Fal. § 4-14 forutsetter at foretaket skal gi beskjed «uten ugrunnet opphold etter at foretaket ble kjent med det forhold som medfører at regelen kan anvendes». Avgjørende i denne saken er når denne fristen starter å løpe. Høyesterett har vurdert spørsmålet i Rt-2013-1235. I avsnitt (44) står det at:

Av konteksten fremgår etter mitt syn at kravet til positiv kunnskap kun står som motsetning til kunnskap man burde hatt. Kravet til positiv kunnskap kan derfor ikke forstås slik at man trenger å ha sikre holdepunkter for en fritaksgrunn før fristen utløses.

Spørsmålet blir da hva som skal til for at foretaket har positiv kunnskap. I denne saken har det funnet sted en maskinell gjennomlesning av dokumentene, og takst er godkjent av systemet 30.1.25. Dokumentene som er gjennomlest inneholder de opplysningene som siden har gitt grunnlag for foretakets konklusjon om svik. Det bemerkes for øvrig at reparasjoner synes iverksatt på bakgrunn av den maskinelle godkjenningen.

Foretaket hadde dermed positiv kunnskap allerede 30.1.25. At gjennomlesningen er gjort ved hjelp av et dataverktøy, ikke av et menneske, endrer ikke dette. Det er tilstrekkelig at positiv kunnskap foreligger hos foretaket som sådan. Hvordan foretaket velger å organisere saksbehandlingen er i denne sammenheng ikke relevant.

I avsnitt (49) i Rt-2013-1235 poengterer Høyesterett at formålet med friststarten er å utløse en aktivitetsplikt hos foretaket, og at en ikke kan gi selskapet bestemmende innflytelse på saksbehandlingstiden uten å komme i fare for å tape innsigelsesretten. Å åpne for et system der selskapet digitalt kan behandle forsikringskrav – herunder å innvilge eller avslå disse maskinelt, for deretter å kunne reklamere ved en senere menneskelig, eller for den saks skyld forbedret maskinell, gjennomlesning, vil nettopp komme på slik kollisjonskurs med reklamasjonsreglenes formål.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (bransjerepresentant), Merete Anita Utgård (bransjerepresentant), Johannes Straume (næringsrepresentant) og Heike Kristine Bentsen (næringsrepresentant).