

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-410

17.4.2026

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Tyveri – oversittet klagefrist? – fal. § 8-5 annet ledd.

Sikrede meldte inn et tyveri til foretaket. Foretaket avsto dekning den 5.10.23. I brevet informerte foretaket om klagefristen etter fal. § 8-5 annet ledd. Sikrede sendte inn klage til innbo.klage@tryg.no i august 2024. Foretaket fastholdt avslaget og påpekte samtidig at klagen var fremsatt for sent. Sikrede sendte så inn en ny klage til Kvalitet. Kvalitet fastholdt avslaget den 17.1.25 og påpekte at kravet var foreldet. Sikrede sendte så inn klage til Finansklagenemnda den 10.4.25. Ifølge sikrede var kravet ikke foreldet fordi klagefristen måtte regnes fra avslaget fra Kvalitet. Videre anførte sikrede at det måtte tas hensyn til hans høye alder og sykdomssituasjonen i familien. Foretaket bestred at kravet hadde gjenoppstått fordi foretaket hadde svart på sikredes klager. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet, jf. fal. § 8-5 (2), og at tilleggsfristen i fel. § 10 nr. 2 ikke kom til anvendelse.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tyveri og spørsmål om klagefristen er oversittet, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-5 annet ledd.

Sikrede meldte inn tyveri av flere gjenstander fra sin bolig. Foretaket avsto dekning i brev av 5.10.23, og vist til at tyveri ikke var sannsynliggjort. Sikrede kunne ikke redegjøre for når gjenstandene ble borte. Foretaket informerte om klagemuligheter og frist for nemndbehandling. Det stod følgende om hvordan sikrede skulle gå frem ved klage:

Du kan kontakte avdelingen som har behandlet saken din på e-post innbo.klage@tryg.no, eller brev. Klageansvarlig for avdelingen vil vurdere saken din på nytt.

Om vi ikke finner noen løsning, kan du ta kontakt med Kvalitet, som er Tryg sin klageansvarlige avdeling. Her vil saken din bli gjennomgått og vurdert på nytt. Dette gjøres via følgende lenke: <https://www.tryg.no/send-din-klage.html>.

Avslaget kan også kreves behandlet hos Finansklagenemnda eller bringes inn for domstolene ved søksmål. Nærmere informasjon om muligheten for behandling i Finansklagenemnda finner du på <https://www.finkn.no>.

Frist for å kreve saken behandlet av Finansklagenemnda eller bringe saken inn for domstolene ved søksmål:

Dersom du vil bestride avslaget og påklage selskapets avgjørelse, enten ved krav om nemndsbehandling eller ved søksmål for domstolene, må du i henhold til forsikringsavtaleloven §§ 8-5 og 18-5 gjøre dette senest seks måneder fra du har mottatt denne meldingen. Klagen må være sendt Finansklagenemnda eller sak anlagt for domstolene innen fristens utløp. Du mister retten til erstatning hvis du ikke klager innen fristen går ut. Fristen løper ikke mens en klage er til behandling i Tryg. Fristen stanser når skriftlig klage er sendt, og starter igjen fra og med den dag du mottar selskapets avgjørelse.

Klagefristen utløp den 5.4.24.

Sikrede sendte inn klage på avslaget til innbo.klage@tryg.no i august 2024. Foretaket besvarte klagen den 9.9.24. I avslaget opplyste foretaket om at klagefristen var utløpt, og at saken derfor ikke ville bli realitetsbehandlet.

Deretter sendte sikrede en ny klage til Kvalitet i desember 2024. Foretaket svarte i brev av 17.1.25 at kravet var foreldet. For ordens skyld påpekte foretaket også at kravet ikke ville ha ført frem dersom sikrede hadde sendt inn rettidig klage.

Sikrede krever dekning for tyveri og bestrider at klagefristen etter fal. § 8-5 annet ledd er utløpt. Sikrede sendte inn klage til foretakets klageavdeling «Konsernjuridisk og kvalitet». Foretaket har selv valgt denne løsningen og har underlagt saken en grundigere klagebehandling. Finansklagenemnda har drøftet problemstillingen inngående i FinKN 2023-513. Nemnda likestiller intern klagebehandling hos foretaket med domstolsbehandling. Sikrede anfører at fristen først begynte å løpe fra foretakets vedtak av 17.1.25. Klagefristen er derfor ikke utløpt.

I forbindelse med nemndbehandlingen anfører sikrede at det må vurderes om informasjonen om klagemulighetene var tilstrekkelig i lys av klagers høye alder og sykdomssituasjonen i familien. Subsidiært anføres det at fristreglene må tolkes lempeligere.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at klagefristen etter fal. § 8-5 annet ledd er utløpt. Foretaket avsto dekning den 5.10.23 og informerte da om klagefristen og hvordan den avbrytes. Først i august 2024 sendte sikrede inn klage. Foretaket informerte da om at klagefristen var oversittet. Da sikrede sendte inn ny klage, påpekte Kvalitet også at klagefristen var oversittet. Foretaket avviser at klagefristen ble avbrutt ved at foretaket svarte på sikredes klager. Klagefristen er en materiellrettslig foreldelsesregel, som kommer til bruk selv om avslaget skulle vært tatt på feil grunnlag og selv om det hadde vært foretatt nye behandlinger. Her har foretaket besvart klager som var innsendt til foretaket i en sak der kravet allerede var foreldet, dette må foretaket kunne besvare uten at krav skal kunne gjenoppstå. Det fremstår klart at kravet var foreldet da foretaket svarte på klagen og forklarte bakgrunnen for avslaget, og kravet kan da ikke gjenoppstå. Foretaket fastholder derfor at kravet er foreldet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om klagefristen etter fal. § 8-5 annet ledd er oversittet.

Fal. § 8-5 annet ledd angir:

Avslår forsikringsforetaket et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom ikke sak er anlagt eller nemndbehandling krevd (...) innen seks måneder etter at sikrede fikk melding 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 bl.a. 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.

Foretaket avsto kravet den 5.10.23. I avslaget er det opplyst om klageadgang, herunder at det løp en frist på seks måneder, hvordan fristen skulle avbrytes, samt at sikrede ville miste retten til erstatning dersom fristen ikke ble overholdt. Foretakets orientering om klageadgang oppfyller formkravene som er angitt i fal. § 8-5 annet ledd. Klagefristen utløp ifølge brevet den 5.4.24. Sikrede tok ingen fristavbrytende skritt før fristen løp ut. Klagefristen er dermed oversittet.

Sikrede anfører imidlertid at klagefristen ikke begynte å løpe før foretaket 17.1.25 ga endelig avslag. Det vises til nemndas vurdering i FinKN 2023-513. I FinKN 2023-513 vurderte nemnda om klage til saksbehandler i foretaket var fristavbrytende etter fal. § 8-5 annet ledd. I vår sak har

sikrede hverken sendt klage til foretaket eller Finansklagenemnda innenfor seksmånedersfristen. Videre fremgår det ikke av foretakets avslagsbrev at klage til Kvalitet er fristavbrytende etter fal. § 8-5 annet ledd. Nemnda kan derfor ikke se at avgjørelsen er relevant her hvor kravet allerede var foreldet før sikrede tok ny kontakt med foretaket.

Sikrede viser til høy alder og sykdom i familien. Ifølge fal. § 8-5 annet ledd siste punktum gjelder tilleggsfristen i foreldelsesloven (fel.) § 10 nr. 2 og nr. 4 tilsvarende. Fel. § 10 nr. 2 angir:

Kan foreldelse ikke avbrytes på grunn av norsk eller fremmed lov eller annen uovervinnelig hindring som ikke beror på fordringshaverens egne forhold, inntreffer foreldelse tidligst 1 år etter den dag da hindringen opphørte.

Uttrykket «uovervinnelig» skal ifølge Ot.prp. nr. 38 (1977-1978) s. 63 ikke forstås absolutt, men som en «force majeure regel». Videre uttales at hindringen ikke må skyldes fordringshaverens eget forhold, og at derfor vil «... sykdom eller død hos fordringshaveren ikke medføre at det løper en tilleggsfrist etter nr 2». Det er også lagt til grunn i nemndpraksis at sykdom hos fordringshaveren selv ikke gir grunnlag for fristutsettelse, jf. f.eks. FinKN 2020-4, 2021-731 og 2021-991.

Nemnda kan ikke se at det er fremlagt dokumentasjon som tilsier at tilleggsfristen i fel. § 10 nr. 2 kommer til anvendelse. Klagen er ikke rettidig fremsatt, og sikrede har dermed mistet retten til erstatning.

Nemnda kan for øvrig heller ikke se at sikrede i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort et tyveri.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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