

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2026-629

11.6.2026

Storebrand Livsforsikring AS

Ulykke

Håndball – dytt – kneskade – plutselig ytre begivenhet – ulykke – klagefrist – FAD – avtl. § 37 – fal. §§ 1-5 og 18-5.

Forsikrede skadet kneet under en håndballkamp. Skaden oppsto som følge av at forsikrede ble taklet og dyttet av motspiller. Foretaket avsto krav 22.4.25 under henvisning til at skaden ikke var en ulykkesskade iht. vilkårene. Det ble vist til fal. § 18-5 og utenrettslig klageorgan i avslaget. Forsikrede klaget 10.8.25 til foretakets kundeombud. Foretaket avsto på ny 4.9.25 med samme begrunnelse, og viste til opplysninger om klageadgang i brev av 22.4.25. Foretaket opplyste 12.11.25 at klagefristen gikk ut 22.10.25. Saken reiste spørsmål om det forelå ulykkesskade iht. vilkårene. I så tilfelle om kravet var tapt som følge av oversittet klagefrist, herunder om foretaket ga tilstrekkelig tydelig informasjon om fristen, jf. fal. § 1-5. Videre om foretaket var avskåret fra å påberope oversittet klagefrist ettersom saken gjaldt utøvelse av EØS-rettigheter. En samlet nemnd bemerket at forsikrede fikk motstridende opplysninger om klageadgang i brev og gjennom henvisningen til foretakets nettsider. Foretakets informasjon oppfylte ikke kravene etter fal § 18-5 og foretaket kunne derfor ikke påberope seg at kravet var foreldet. Nemndas flertall bemerket at kontakten med motspiller syntes å være dominerende i skadebildet, og dermed hovedårsaken til at venstre kne gikk ut av ledd. Etter nyere nemndspraksis oppfylte en duell som beskrevet med motspiller kravet til plutselig (momentant), ytre fysisk hendelse. Det forelå dermed en ulykkesskade. Nemnda ga forsikrede medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede ble påført en kneskade, patellaluksasjon, under en håndballkamp 11.2.25.

I poliklinisk notat fra ortopedisk avdeling 11.2.25 fremgår:

[...] Pas kommet borte noen andre ved fotball trening i dag. Ve kne gikk ut av ledd og spontant gått tilbake etter 20 sek. Pas forteller også at hun hadde en episode med patella luksasjon i fjor. [...]

I skademelding til foretaket 15.4.25 fremgår følgende om hendelsen:

Fikk kneskål ut av ledd i en håndballkamp. Samme skjedde i mildere grad i november 2024. [...]

Foretaket avsto krav om erstatning 22.4.25, med henvisning til at skaden ikke skyldtes en plutselig ytre begivenhet i henhold til vilkårene. I avslagsbrevet ble det opplyst følgende om klageadgang:

Vi gjør særskilt oppmerksom på at det også er anledning til å få avgjørelsen prøvet av en nøytral klageinstans i henhold til lov om forsikringsavtaler av 16. juli 1989 nr. 69 (FAL) § 22-2. Slikt klageorgan er Finansklagenemnda, og eventuell klage kan rettes til: Finansklagenemnda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo eller sendes via www.finkn.no.

Fristen for dette er seks måneder fra du mottok vår avgjørelse. Du mister retten til erstatning dersom ikke sak er anlagt i medhold av tvisteloven, eller behandling i utenrettslig tvisteløsningsorgan godkjent i medhold av lov (Finansklagenemnda) er krevd, innen seks måneder etter at du fikk skriftlig melding om avslaget, jf. FAL § 18-5, andre avsnitt.

For øvrig viser vi til [foretakets] generelle informasjon om klageadgang på [foretakets nettside], jf. FAL. § 22-1 andre avsnitt.

Forsikrede klaget til foretaket 10.8.25 og opplyste følgende:

Skaden inntraff under en aktiv duell i 2. omgang av en organisert håndballkamp [...] i regi av [forbund]. [Forsikrede] angriper med ballen og blir taklet og dyttet av en spiller på det andre laget. Denne duellen ender med at begge spillere faller i bakken, og [forsikrede] blir liggende og skrike i smerte. Det er altså fysisk tøff kontakt med en annen spiller, og dette er å anse som en tydelig ytre påvirkning!

[...]

Vi ønsker å påpeke at informasjonen fra ortopedisk avdeling ved sykehuset er feil. Den ansatte som tok imot [forsikrede] snakket svært dårlig norsk, og har feilaktig registrert at skaden skjedde under fotballtrening. Dette stemmer ikke - skaden skjedde som beskrevet i en håndballkamp, og dette kan dokumenteres. (se vedlagt kamprapport og bilde) Jeg er i dialog med [avdeling på sykehus] for å rette opp i den feile informasjonen, og jeg kan ettersende informasjon på dette når den er endret.

[...]

Vi ber om at saken vurderes på nytt, og at dere tar hensyn til:

- Skaden skjedde under en konkret duell i kamp, som er en ytre begivenhet. Den var plutselig og uforutsett!
- Feilregistreringen av hendelse fra [sykehuset] kan ha påvirket [foretakets] vurdering av denne saken. Riktig kontekst viser at dette var en kamprelatert skade.
- Skadens akutte karakter og tidspunkt.
- Legeerklæring og kamprapport som dokumenterer at [forsikrede] spilte kampen (vedlagt). Vedlagt er også bilde av spilleren på dette tidspunktet.

Dersom avslaget opprettholdes, ber vi om en skriftlig begrunnelse med henvisning til konkrete vilkår, og forbeholder oss retten til å bringe saken videre til Finansklagenemnda.

Foretaket svarte på forsikredes klage 25.8.25 og opplyste:

Dersom vi skal foreta en ny vurdering av saken ber vi om at dere sender oss et nytt akuttnotat og kamprapport etter hendelsen. Kamprapporten vi har mottatt er kun en oversikt over spillerne.

Vi vil deretter vurdere saken på nytt.

I rettet epikrise fra ortopedisk avdeling 11.2.25 fremgår:

[...] Pas var i en duell på håndballkamp i dag. Ve kne gikk ut av ledd og spontant gått tilbake etter 20 sek. Pas forteller også at hun hadde en episode med patella luksasjon i fjor. [...]

Foretaket opprettholdt avslaget 4.9.25 og viste til «klageadgang i vårt brev den 22.04.2025».

Forsikredes advokat ba om å få oversendt sakens dokumenter ved brev 6.11.25. Foretaket oversendte sakens dokumenter til forsikredes advokat 12.11.25, og opplyste:

Vi gjør oppmerksom på at klagefristen gikk ut 22.10.2025. Vi anser derfor saken for ferdig behandlet og avsluttet.

Forsikredes advokat gjenga i e-post 19.11.25 informasjon fra foretakets hjemmesider, som det hadde lenket til i første avslag, om klagefristen på 6 måneder til Finansklagenemnda. Videre:

Hvis du ikke får fullt medhold i klagen din, gir vi deg en skriftlig begrunnelse. Du får også informasjon om muligheten til å stille spørsmål eller klage på avgjørelsen til oss. I tillegg informerer vi om klagemuligheten til Finansklagenemnda og til tilsynsmyndigheter.

Vi skal kommunisere i et vennlig, klart og tydelig språk i tråd med [foretakets] språkløfte. Å lære av kundeklager er viktig for oss. Vi analyserer informasjonen som er mottatt i klagenes for å avdekke om klagenes skyldes systematiske eller grunnleggende problemer.

Send en skriftlig klage

Du har også mulighet til å sende oss en skriftlig og formell klage.

Behandlingstiden er fra to til fire uker. Du får alltid et foreløpig svar innen 15 dager. [...]

Andre klagemuligheter

Blir vi ikke enige, har du flere klagemuligheter.

- Ta saken videre til Finansklagenemnda

[...]

For å kunne klage inn for Finansklagenemnda, må du først forsøke å løse saken direkte med oss. Kommer vi ikke til enighet, kan du ta saken din videre til Finansklagenemnda.

Finansklagenemnda er bransjens uavhengige klageorgan for privatpersoner og behandler tvister mellom bank-/forsikringsselskap og deres kunder.

Forsikredes advokat ba foretaket se på saken på nytt og anførte at klagefristen til FinKN løp fra foretakets avslag 4.9.25, i lys av informasjonen på hjemmesiden.

Foretaket bestred samme dag at det løp en ny klagefrist 4.9.25, og opprettholdt at fristen løp fra første avslag 22.4.25.

Forsikrede har i det vesentlige anført at kneskaden skyldes et ulykkestilfelle og at klagefristen til FinKN må løpe fra 4.9.25, slik at kravet ikke er tapt som følge av oversittet klagefrist.

Foretaket har i det vesentlige anført at klagefristen er oversittet, slik at kravet er tapt, jf. fal. § 18-5 andre ledd. Klagefristen til FinKN løper fra opprinnelig avslag 22.4.25. I det andre avslaget 4.9.25, ble det også vist til denne informasjonen. Forsikredes klage til foretaket 10.8.25 er ikke fristavbrytende, ettersom korrespondansen med foretaket etter klagen 10.8.25 har skjedd med samme saksbehandler som undertegnet avslagsbrevet, jf. nemndas avgjørelser 2022-826 og 2023-513. Henvendelsen fra forsikredes advokat 6.11.25 var videre ingen klage. Saken ble ikke bragt inn for FinKN før 21.1.26.

Subsidiært har foretaket anført at kneskaden ikke skyldes en «plutselig ytre begivenhet», jf. vilkårspkt. A.2.1. Selve ulykkesbegrepet og kriteriene "plutselig ytre ... begivenhet" innebærer i seg selv, etter en alminnelig språklig forståelse, at det må ha inntruffet noe som ligger utenfor det normale og forventbare; - at noe i den ytre situasjon må ha utviklet seg på en uventet måte. Det er dette som språklig definerer en ulykkeshendelse. Dette må gjelde uavhengig av om ord som "uventet", "tilfeldig" eller "uforutsett" i tillegg er inntatt i vilkårsdefinisjonen. Ingen av de nyere nemndavgjørelsene det vises til (2025-1049, 2025-1050, 2025-609, 2025-610 og 2025-611, 2025-1049, 2025-1050, 2025-1071 og 2025-2072), er akseptert av de involverte foretak.

Skaden oppsto under angrep og i duell med motspiller, der forsikrede ble taklet og fikk en dytt av motspiller, slik at begge spillere falt i bakken. Det er da ikke noe i den ytre situasjon som har utviklet seg på en uventet måte eller annerledes enn forventet under en håndballkamp. Det at det oppstår dueller om ballen og at taklinger utføres under en håndballkamp, må anses å være en del av spillets gang og kan derfor ikke anses som noen plutselig hendelse. At hendelsen førte til at venstre kne gikk ut av ledd - som spontant gikk tilbake etter 20 sekunder – og sterke smerter, kan selskapet vanskelig se dokumenterer at det har vært noen ekstraordinær eller spesiell «fysisk tøff kontakt» i duellen. I denne forbindelse bemerkes at i tidsnær dokumentasjon, i det første poliklinisk notat datert 11.2.25 fra ortopedisk avdeling, fremkommer at aktuelle skade oppsto etter at forsikrede var «kommet borte noen andre». Heller ikke i det oppdaterte notatet fra 11.2.25 fremkommer opplysninger om at det var snakk om noen større fysisk kontakt mellom de involverte spillerne. Det nevnes kun «duell». Skaden kan derfor ikke anses som en ulykkeskade i forsikringsvilkårenes forstand.

Når det gjelder EFTA- og EU-dommene E-9/25 og C-679/24 skiller tvistetema i dommene seg betraktelig fra nærværende sak. Dommene gjelder hhv. krav om tilbakebetaling av et ulovlig tilbakeholdt beløp, der banken hadde mottatt tredjepartsprovisjoner uten å gi kunden tilstrekkelig informasjon og valutalånsavtale mellom forbruker og bank med spørsmål om foreldelsesfrister når forbruker først lenge etter avtaleinngåelse, kunne forstå at vilkåret om valutarisiko var urimelig. Vår sak gjelder en forsikringsdekning som kravstiller er godt kjent med.

Forsikringsavtaleloven § 18-5 fastsetter to sentrale frister hvor begge er en særskilt regulering basert på forsikringsrettslige prinsipper og hensyn. Seksmånedersfristen i annet ledd må ses i sammenheng med ettårsfristen i første ledd, hvor ettårsfristen tar utgangspunkt i når vedkommende fikk kunnskap om de forhold som begrunner kravet. Uvitenhet er her allerede hensyntatt. Fristen på 6 måneder er videre en materiellrettslig foreldelsesregel. Det betyr at retten faller bort dersom fristen ikke overholdes. Seksmånedersfristen anses å bidra til forutberegnelighet, også for forsikrede/kunden, da det gis klare tidsrammer for når et avslått krav - som kunden er kjent med - kan bli gjenstand for videre tvisteløsning. Det avgjørende er hvorvidt forsikrede/kunden har hatt en reell mulighet til å kjenne til og gjøre sitt krav gjeldende, noe som har vært tilfelle i nærværende sak. Det er gitt et begrunnet avslag som gjør forsikrede i stand til å forstå konsekvensene, og formkravene til avslaget er oppfylt fra foretakets side.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Saken reiser spørsmål om kneskaden skyldes et ulykkestilfelle, jf. vilkårspkt. A.2.1. Hvis ja, reiser saken også spørsmål om kravet er tapt som følge av for sent fremsatt klage, jf. fal. § 18-5 andre ledd.

En omforent nemnd ser først på spørsmålet om kravet er tapt som følge av for sent fremsatt klage, jf. fal. § 18-5 andre ledd.

Det følger av fal. § 18-5 annet ledd at dersom foretaket i ulykkes- eller sykeforsikring avslår et krav om erstatning, mister vedkommende retten til erstatning «dersom ikke sak er anlagt, eller behandling i utenrettslig tvisteløsningsorgan godkjent i medhold av lov er krevd, innen seks måneder etter at han eller hun fikk melding i et skriftlig dokument om avslaget». Videre er det presisert at meldingen fra foretaket må angi «fristens lengde, hvordan det avbrytes og følgen av at den oversittes».

For ikke å tape retten til erstatning, må forsikrede altså klage foretakets avslag inn for Finansklagenemnda, evt. anlegge sak ved domstolene. Dette må gjøres innen 6 måneder etter at hen fikk skriftlig melding om avslaget. Dette gjelder også i de tilfeller der det var uriktig av foretaket å avslå kravet, jf. bl.a. Rt-2001-1457.

I denne saken avslo foretaket kravet først 22.4.25. I brevet var det inntatt informasjon om klagefristen, herunder «fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes», jf. kravet i fal. § 18-5 annet ledd. I brevet ble det ikke informert om eventuell intern eller direkte klageadgang til foretaket selv, men det ble vist til en lenke til foretakets «generelle informasjon om klageadgang», hvor lenken førte til informasjon på foretakets egne hjemmesider. På hjemmesiden fremgikk det at «For å kunne klage inn for Finansklagenemnda, må du først forsøke å løse saken direkte med oss», og videre at «Kommer vi ikke til enighet, kan du ta saken din videre til Finansklagenemnda».

Forsikrede klaget til foretaket den 10.8.25 i tråd med nettsideinfo om intern klagebehandling. Foretaket realitetsbehandlet saken, og avslo kravet for andre gang 4.9.25. I forbindelse med sitt andre avslag gir imidlertid ikke foretaket noen ny informasjon om hvilke klagefrister som gjelder; foretaket viser kun til at klageadgangen fra det første avslaget den 22.4.25 fortsatt gjelde. Nemnda

bemerket at det fremgår motstridende opplysninger om klageadgang i brevet 22.4.25, og den informasjonen som fremgår om klageadgang i lenken som fører til foretakets egne hjemmesider, som også er vist til i brevet 22.4.25. I selve brevet fremgår ingen informasjon om adgang til å klage direkte til foretaket, men kun til Finansklagenemnda. På foretakets hjemmesider, som lenken fører til, fremgår derimot at «For å kunne klage inn for Finansklagenemnda, må du først forsøke å løse saken direkte med oss».

Etter nemndas syn har foretaket ikke evnet å informere forsikrede på en adekvat måte. En helt generell informasjon oppfyller ikke kravene etter § 18-5, og foretaket kan derfor ikke påberope seg at kravet er foreldet.

Når det gjelder spørsmålet kneskaden skyldes et ulykkestilfelle, jf. vilkårspkt. A.2.1., har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Persons flertall, leder Hagland, Sandvik og Bjønnes, bemerker:

Fra vilkårenes pkt. A.2.1 siteres:

Med ulykkesskade menes skade på kroppen forårsaket ved en plutselig ytre fysisk hendelse (ulykkestilfelle) som inntreffer i forsikringstiden.

I vilkårene er det ikke inntatt et krav om uventet. Iht. uttalelser fra nemndas flertall i nyere nemndspraksis skal ikke dette innfortolkes, jf. FinKN-2025-609 til FinKN-2025-611, samt FinKN-2025-1049, FinKN-2025-1050 og FinKN-2026-349.

Etter dette står man igjen med krav om en tidsmessig avgrensning i «plutselig», samt et krav om at skaden også er forårsaket av en ytre, fysisk hendelse/ytre begivenhet, jf. begrunnelsen i de nevnte sakene.

Slik saken er opplyst for nemnda, synes foretaket selv å ha lagt til grunn at skaden oppsto under angrep og i duell med motspiller hvor forsikrede ble taklet og fikk en dytt av motspiller, slik at begge falt i bakken. Etter nyere nemndspraksis oppfyller en slik duell med motspiller kravet til plutselig (momentant), ytre fysisk hendelse. Ut fra forsikredes forklaring om hendelsesforløpet, synes kontakten med motspiller å være dominerende i skadebildet, og dermed hovedårsaken til at venstre kne gikk ut av ledd.

På bakgrunn av ovennevnte må skaden etter flertallets syn anses å skyldes en «plutselig ytre fysisk hendelse», slik vilkårene krever. Det foreligger dermed i utgangspunktet en dekningsmessig ulykkesskade, jf. vilkårspkt. A.2.1.

Finansklagenemnda Persons mindretall, Giertsen og Martinsen, bemerker:

Spørsmålet er om forsikredes kneskade, patellaluksasjon, som oppsto under en håndballkamp 11.2.25 er dekningsmessig "ulykkesskade" slik dette er definert foretakets vilkår.

Når det gjelder anvendelsen av avtalelovens § 37 (1) nr. 3 ved tolkningen av ulykkesbegrepet og tolkningen av det rettslige innholdet i ulykkesbegrepet, viser mindretallet til særmerknad/dissens inntatt i FinKN 2025-609, 2025-610 og 2025-611.

Som det fremgår av mindretallets særmerknad og dissens i ovennevnte saker, mener mindretallet at selve ulykkesbegrepet og kriteriene "plutselig ytre ... begivenhet" i seg selv innebærer, etter en alminnelig språklig forståelse, at det må ha inntruffet noe som ligger utenfor det normale og forventbare. At noe i den ytre situasjon må ha utviklet seg på en uventet måte. Det er dette som språklig definerer en ulykkeshendelse. Dette må gjelde uavhengig av om ord som "uventet", "tilfeldig" eller "uforutsett" i tillegg er inntatt i vilkårsdefinisjonen. Mindretallet legger denne forståelsen til grunn ved vurderingen av ulykkesbegrepet.

I aktuelle sak er det i poliklinisk notat 11.2.25 opplyst at:

"Pas kommet borte noen andre ved Ve kne gikk ut av ledd og spontant gått tilbake etter 20 sek. Pas forteller også at hun hadde en episode med patella luksasjon i fjor. ..."

I skademelding til foretaket 15.4.25 ble det opplyst at:

"Fikk kneskål ut av ledd i en håndballkamp. Samme skjedde i mildere grad i november 2024. ... "

Etter at foretaket avslo kravet med henvisning til at skaden ikke skyldtes en plutselig ytre begivenhet i henhold til vilkårene, opplyste forsikrede at:

"Skaden inntraff under en aktiv duell i 2. omgang av en organisert håndballkamp ... i regi av (forbund). (Forsikrede) angriper med ballen og blir taklet og dyttet av en spiller på det andre laget. Denne duellen ender med at begge spillere faller i bakken, og (forsikrede) blir liggende og skrike i smerte. Det er altså fysisk tøff kontakt med en annen spiller, og dette er på anse som en tydelig ytre påvirkning. ... "

Eksakt skadeforløp er ikke dokumentert, og det er opplyst at dette var andre gang forsikrede hadde fått kneskålen ut av ledd i forbindelse med håndballspill. Slik hendelsen er beskrevet fremstår uansett skademekanismen i det vesentlige å involvere forsikredes egne kroppsbevegelser og fart i en ordinær utøvelse av spillet.

Håndball er en kontaktsport der hurtighet, kraft og kroppskontakt en naturlig del av idretten, og derav kan det også oppstå en del skader. Mindretallet legger til grunn at den beskrevne takling og dytt ikke i seg selv representerte noe avvik fra det ordinære spillet. Hendelsen anses å være innenfor rammen av det vanlige spillet, også i en håndballkamp innenfor breddeidretten. Kontakten med motspiller kan derfor ikke anses som en «plutselig ytre» begivenhet som lå utenfor det normale og forventbare, og som inntraff uventet. Det er ikke avgjørende at det var uventet at det inntraff en skade.

Mindretallet kan ikke se at forsikrede har sannsynliggjort at den aktuelle skaden oppstod som en følge av en plutselig, ytre begivenhet, slik mindretallet mener begrepet må forstås. Skaden kan derfor ikke anses som en ulykkesskade i forsikringsvilkårenes forstand.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Forsikrede gis medhold.

Ved behandlingen deltok Birgitte Hagland (leder), Tonje Giertsen (bransjerepresentant), Jon Einar Martinsen (bransjerepresentant), Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).