

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2017-793

15.12.2017

Codan Forsikring

Reise/reisegods

Tyveri av bagasje – Falsk politianmeldelse? – fal. § 8-1 (4)

Sikrede kontaktet selskapet den 6.7.15 og meldte om tyveri av bagasje. Ifølge sikrede skjedde tyveriet i Iran den 5.7.15 ved at taxien kjørte avgårde med all bagasjen hans. Sikrede hevdet at den originale politianmeldelsen ble sendt til selskapet pr. post. Selskapet mottok ikke dokumentet i posten og oppfordret derfor sikrede til å kontakte Iranske myndigheter for å få tak i det. I september 2016 fremla sikrede et dokument som angivelig var en bekreftelse på at forholdet var politianmeldt. Selskapet sendte dokumentet til analyse i Iran og konkluderte med at det var falskt. Selskapet avsto sikredes erstatningskrav, samt sa opp hans løpende kundeforhold under henvisning til svikbestemmelsen i fal. § 8-1 4. ledd. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 25.000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for tyveri av bagasje og spørsmålet om selskapet kan avslå sikredes erstatning og si opp hans løpende kundeforhold pga. gale opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Selskapet mottok 6.7.15 en elektronisk skademelding hvor sikrede opplyste at han var blitt utsatt for tyveri av bagasje i Iran 5.7.15. Sikrede forklarte:

Vi ble frastjålet koffertene våre. Taxien kjørte av gårde når vi gikk av og skulle betale. Alt som vi hadde ble stjålet.

Selskapet sendte 7.7.15 et skadeskjema til sikrede. Sikrede ringte selskapet 7.9.15 og opplyste at han ikke hadde mottatt skjemaet. Skjemaet ble sendt på nytt samme dag. Selskapet mottok ikke ytterligere informasjon fra sikrede og lukket saken 12.11.15.

Sikrede ringte selskapet 9.12.15 og opplyste at all dokumentasjon knyttet til saken ble oversendt selskapet den 22.9.15. Ifølge sikrede skulle forsendelsen inneholde skadeskjema, politidokumenter og kvitteringer. Selskapet kunne ikke se at dette var mottatt. Etter telefonsamtalen sendte sikrede skadeskjemaet og kvitteringer på e-post til selskapet. Politidokumentene var ikke vedlagt forsendelsen.

I skademeldingsskjemaet var tyveridatoen angitt til 6.7.15. Videre fremgikk:

Vi var på vei til min mors hus ... og vi stoppet en taxibil og han kjørte oss til min mor hus der vi gikk av og han kjørte av stede med bagasjen. Jeg og min sønn løpte etter men det var uten lykke. I samme tid vi hadde sorg i familien og i dårlig situasjon. Derfor jeg tenkte å komme til Norge og skrive skjema. ... Jeg ringte til politi og en motorsykkel politi kom og skrev hendelsen og sa til meg at de kontakter meg på telefon. Jeg var to ganger på stasjon men de hadde ikke funnet tyven.

Selskapet sendte saken til gjennomgang hos utreder fordi det tidligere hadde hatt lignende saker med sikrede hvor reisegods forsvant i forbindelse med taxiturer og hvor dokumentasjon ikke kom frem til eller ble mottatt av selskapet.

Fra utrederens notat fra samtalen med sikrede den 26.1.16 hitsettes:

Sikrede fortalte at de ved ankomst til Iran bodde 18 dager hos en tante i ... Deretter skulle de under resten av oppholdet bo hos moren på en annen adresse men i samme by. De tok derfor en taxi som de stanset på gaten utenfor tantens bosted. ...

Sikrede hadde med seg i alt 4 kolli med bagasje hvorav to var håndbagasje. ... I bagasjen lå det klær samt en del gaver til familien i Iran.

Bilen de kjørte med, en Peugeot 504 hadde en drivstofftank med gass bagasjerommet slik at det ikke var så stor plass til bagasje der. De fikk plassert en koffert i bagasjerommet mens den andre kofferten ble festet på taket med et tau som sjåføren hadde liggende i bilen.

Sikrede fortalte videre at han av sikkerhetsgrunner alltid hadde pass, verdier og viktige dokumenter liggende i håndbagasjen som han var ekstra forsiktig med. Derfor tok de med seg begge kolli med håndbagasje inn i kupeen. Sikrede satt derfor i forsetet med håndbagasjen i fanget mens (sønnen) satt bak med den andre kofferten.

Da de kom til ankomststedet, gikk de begge ut av bilen. Sikrede spurte sjåføren gjennom det halvåpne bilvinduet hva de skulle betale for turen. I samme øyeblikk kjørte sjåføren fra stedet slik at takgrinden sneiet sikrede. ...

Sikrede gikk derfor inn til moren og ringte til politiet. En politimann på motorsykel kom til stedet og tok opp forklaring. Sikrede var i kontakt med politiet flere ganger blant annet en gang ved personlig oppmøte på politistasjonen uten at politiet hadde tatt vedkommende eller funnet de to stjålne koffertene. ...

Sikrede ble foreholdt at han sa opp sin forsikring den 8.7.2015 mens han fremdeles oppholdt seg i Iran. Sikrede svarte at dette ikke medførte riktighet idet han sa opp sin forsikring før han reiste til Iran. Han kontaktet Nemi Forsikring før han reiste og tegnet ny forsikring. Nemi skulle deretter ordne med oppsigelse hos Codan slik at han ikke visste hvilken dato forsikringen ble sagt opp. Han fikk beskjed om at han hadde forsikringsdekning en måned fremover slik at det kan medføre riktighet at Nemi overtok forsikringsansvar fra 8.7.2015. ...

Bakgrunnen for at han skiftet forsikringsselskap var at han fikk dårlig behandling av Codan i forbindelse med en skade på brillene i 2014.

I e-post til sikrede av 8.2.16 etterspurte selskapet sakens politidokumenter. Selskapet oppfordret sikrede til å forsøke å få tak i anmeldelsen fra Iranske myndigheter dersom han ikke hadde kopi av denne.

Sikrede opplyste til selskapet at han ved telefonhenvendelse til politiet i Iran fikk beskjed om at saken var over ni måneder gammel og dermed slettet fra politiets registre.

I september 2016 tok sikrede kontakt med selskapet pr. telefon og informerte om at han hadde skaffet en bekreftelse fra Iransk politi på at forholdet var anmeldt. Dokumentet ble hentet på sikredes bopel og sendt til oversettelse. Fra det oversatte dokumentet hitsettes:

Rapport av 22. august 2016

På ovennevnte dato, kl. 13:20, kom det en mann ved navn ..., bosatt i ... (uleselig) til politistasjonen og la frem sitt nasjonale id-kort nr. ... (uleselig). Han uttalte at rundt kl. 21:30 den 7. juli 2015 var han i en hvit Peugeot 405 i ... der han hadde med seg seks koffertene, fire av disse (uleselig), mens to var store koffertene.

De to store koffertene som var plassert på takstativet og som inneholdt personlige eiendeler, som f.eks. klær og dyre gaver, ble stjålet, og personen klarte å notere nummerskiltet ...

Selskapet sendte politidokumentet til Iran for nærmere analyse. På bakgrunn av analysen konkluderte selskapet med at dokumentet var mangelfullt utfyllt, og selskapet mente det ikke var ekte:

Codan har da fått dokumentet analysert i Iran. Som dere kan se fra kommentarer påført vedlegget, så er dokumentet svært mangelfullt utfyllt. ... Manglene i det tilsendte dokumentet er blant annet følgende:

-Ikke klassifiseringsnummer av hendelsen.

-Ingen dato.

-Skjemaet har også fått påført "Endelig rapport", og dette er jo en anmeldelse. Hadde saken vært ferdig behandlet, så ville saken hatt et saksnummer og signatur

-Politiområde ikke oppgitt.

-Avdeling/divisjon som skal håndtere saken er ikke oppgitt

-Ikke noe emne for tyveriet.

-Datoen for hendelsen er manipulert/endret i teksten.

-Ingen dato for registrering av hendelsen.

Selskapet avsto sikredes erstatningskrav, og sa opp hans løpende kundeforhold under henvisning til fal. § 8-1 4. ledd om bevisst uriktige opplysninger under skadeoppgjøret.

Sikrede krever dekning for tyveriet og avviser at det bevisst er gitt gale opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Sikrede anfører at selskapet har tolket politianmeldelsen feil både når det gjelder tyveritidspunktet og datoen for når anmeldelsen ble gitt. Oversettelsen som selskapet har mottatt stemmer ikke:

(Sikrede) fastholder at tyveriet skjedde den 6.7.2017 kl.21.30 på kvelden da det var helt mørkt og at dette er den dato han har holdt fast ved hele tiden. I politirapporten står det også at skaden skjedde den 6.7.2015, men at skadelidte møtte opp på politistasjonen den 7.7.2015 for å anmelde forholdet.

Oversettelsen som Codan har fått, er derfor feil oversatt hva angår skadedato. I oversettelsen fra Codan sin oversetter fremgår "Rapport av 22. august 2016". Dette oppfattes naturlig nok som om rapporten fra politiet i Iran er skrevet den 22. august 2016. Det stemmer ikke. Rapporten fra politiet i Iran er den samme som ble skrevet den 7.7.2015 og har ingen angivelse av noe dato, men at gjengivelse av anmeldelse fra 7.7.2015 er krevet i rapport den 22.8.2016. Det er således ingen ny rapport som er skrevet den 22.8.2016, men en avskrift av den rapporten som kom bort i posten året før. ...

Det påpekes at det er brukt persisk kalender i politirapporten som må verifiseres med vår kalender for å få korrekt dato etter vår tidsregning. Her kan feilen i oversettingen ha oppstått.

Sikrede avviser at han har gitt motstridende opplysninger om antall kolli og viser til at han forstod begrepet "kolli" som "koffert". Sikrede anfører at han hadde med seg fire koffert, hvorav to lå på taket og ble stjålet, mens to små koffert var inne i bilen og derfor ikke ble stjålet. I tillegg hadde sikrede med seg to ryggsekker. Det korrekte antallet kolli er dermed seks.

Sikrede avviser selskapets påstand om at politianmeldelsen er fiktiv og anfører:

(Sikrede) har aldri påstått at det fremlagte dokumentet fra Iran er en anmeldelse.

Som det fremgår av korrespondansen sendte (sikrede) anmeldelsen i posten til Codan hvor Codan i ettertid hevder at den ikke er mottatt.

(Sikrede) oppsøkte da politiet i Iran året etter da han var på ferie i Iran og ba om å få en bekreftelse fra politiet på at saken ble anmeldt året før og en redegjørelse på hovedtrekkene i det anmeldte forhold.

Det er dette dokumentet som Codan nå har fått analysert i Iran og funnet at det mangler viktige elementer i en anmeldelse. ...

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede bevisst har gitt uriktige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret, jf. fal § 8-1 fjerde ledd. Sikrede har oppgitt tre ulike skadedatoer, hhv. 5.7.16 og 6.7.16 i de to skademeldingene og til slutt 7.7.16, som fremgikk av politianmeldelsen.

Sikrede har fremstilt det som om politianmeldelsen som selskapet mottok var en kopi av den opprinnelige anmeldelsen. Ifølge selskapet møtte sikrede personlig hos politiet i august 2016 og rapporten ble skrevet på dette tidspunkt. Det er påfallende at sikrede har kopier av alle andre relevante dokumenter enn politianmeldelsen som han hevder ble sendt i originalversjon til selskapet, men som ikke kom frem. Det er sjelden at post ikke kommer frem og at dette skulle skje med samme person i to ulike skadesaker har formodningen mot seg.

Sikrede har dessuten gitt ulike forklaringer vedrørende antall kolli som han hadde med seg på taxituren. I skademeldingen har sikrede opplyst at han hadde med seg fire kolli, hvorav to var håndbagasje. I politianmeldelsen var det opplyst seks kolli, hvorav to stk. var store koffert. I klagen til FinKN fremkom igjen seks kolli hvorav det nå var angitt to ryggsekker i tillegg.

Det er også påfallende at sikrede sa opp reiseforsikringen kort tid før avreise, men da slik at forsikringen gikk over til nytt selskap midtveis i den aktuelle reisen, og at skaden skjedde kort tid før overgangen til nytt selskap.

Analysen av politianmeldelsen i Iran viser at dokumentet er svært mangelfullt utfyllt. Disse manglene tilsier at dokument med all sannsynlighet er fiktivt/fabrikkert med den hensikt at sikrede skal få dekket sitt urettmessige krav.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet kan avslå ansvar pga. bevisst uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jfr. fal. § 8-1 (4).

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda punkt 4.1 bokstav d) hvorefter 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 punkt 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. Det foreligger betydelig uklarhet både mht. skadedato og antall kolli som ble stjålet som bør belyses i muntlige forhandlinger. Det samme gjelder karakteren av dokumentasjonen fra Irans politi.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Birgitte Hagland (nestleder), Line Merete Lileng (nøytralt oppnevnt medlem), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).