

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-261

17.4.2018

DNB Forsikring AS

Reise/reisegods

Tap av armbånd og mobiltelefon etter fall i myr - fal. §§ 4-10 og 8-1 fjerde ledd.

Sikrede ringte selskapet og meldte tap av et armbånd og en mobiltelefon. Selskapet besluttet straks at saken skulle utredes. Utreder og sikrede foretok et søk med metaldetektor i fjellområdet der sikrede opplyste at tapet hadde skjedd, henholdsvis tre myrområder. Sikrede var lite kjent i området, og var usikker på om de hadde funnet frem til den konkrete myren der tapet skulle ha skjedd. Gjenstandene ble ikke gjenfunnet. På bakgrunn av opplysninger gitt til utreder avsto selskapet erstatning og sa opp sikredes forsikringsavtale under henvisning til at skadetilfellet ikke var reelt og at det derfor var utvist svik under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1, fjerde ledd og femte ledd. Subsidiært hevdet selskapet at sikrede ikke hadde sannsynliggjort et forsikringstilfelle eller dokumentert sitt tap. Atter subsidiært hevdet selskapet at sikrede hadde forsømt tapsbegrensningsplikten i fal. § 4-10 ved å ikke lete etter de mistede gjenstandene. Sikrede hevdet at utreders rapport ikke var overens med de opplysninger hun hadde gitt. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for tap av armbånd og mobiltelefon og spørsmål om selskapet kan avslå pga. uriktige eller ufullstendige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1, fjerde ledd, samt si opp sikredes forsikringer etter fal. § 8-1, femte ledd. Det er videre spørsmål om selskapet kan avkorte erstatningen fordi sikrede har forsømt tapsbegrensningsplikten i fal. § 4-10.

Selskapet svarer i henhold til vilkårenes punkt 4.7 for ting som er *"mistet eller tapt"* med inntil kr 10 000. Det er i punkt 4.7.C. gjort unntak for ting som er *"gjenglemt eller at skadeårsak ikke er kjent"*.

Sikrede meldte 7.8.17 tap av telefon og et armbånd til selskapet per telefon. Selskapet har gjort følgende notat basert på samtalen:

FT falt i myr og mistet gullarmbånd og mobil. NSF OK. EA 3000. FOSS OK. Iphone 6 pluss, 2 år, 16 GB og Ole Lyngård armbånd verdi 15 000 gitt i gave.

Selskapet sendte saken til utredning, og utreder gjennomførte den 22.8.17 et søk etter de aktuelle gjenstandene sammen med sikrede. Dokumentasjonen viser at utreder søkte med en metaldetektor. I utrederens notat fremgår følgende:

Ft ble gjort kjent med at det er krav om at det blir gitt riktige og fullstendige opplysninger.

Hun fortalte at hun var usikker på hvor dette skjedde og det er flere myrområder som er aktuelle. Videre så sa hun at det hadde regnet mye den siste tiden og derfor ville det bli verre for henne å finne skadested, siden det nå så annerledes ut. Derest så sa hun at hun ikke var så kjent i området, siden hun sjeldent gikk tur i fjellet.

Det hun mente som ville hjelpe henne med å finne skadestedet, var at det var et tre like ved og i tilknytning til en sti.

Hun hadde vært å plukket multe sammen med sønn og datter. Sønnen er svaksynt og var et stykke i fra henne, da falt og datteren var på den andre siden av et fjell. Hun kunne ikke rope på sønn, siden han som svaksynt ikke ville klare å finne henne. Har er 10 % syn.

Ft hadde falt etter å ha snublet, og i fallet og etter fallet så var hun opptatt av å beskytte høyre arm som hadde en skade etter et slag og som skulle opereres. Hun tenkte derfor ikke på gjenstandene hun mistet i myr. Det ble derfor ikke søkt etter gjenstandene. iPhone hadde et signalgult deksel og lå i høyre jakkelomme i hennes skalljakke. Gullarmbåndet var festet rundt høyre håndledd. Hun visste ikke hvordan telefonen kan ha falt ut av høyre jakkelomme (som har skrå glidelås) og hvordan armbåndet hadde løsnet.

Første myr var hun usikker på og kjente seg ikke direkte igjen. Det ble gjort forsøk her med metalldetektor uten funn, og det ble søkt langs naturlige steder å gå og som påvist av henne.

Den andre myra hadde ikke trær og her mente hun at det ikke hadde skjedd. Det ble ikke foretatt søk her.

Den tredje og siste myra hadde litt småtrær og det ble søkt langs sti og kanter ut mot myr, og gjort noen forsøk på å grave etter utslag fra metalldetektor. Det ble ikke gjort funn av noen gjenstander. Ft var også her usikker på om dette var rett sted, og påpekte at hun var ukjent i området.

Hun fortalte at armbåndet er kjøpt i forbindelse med opphørssalg hos gullsmed i Drammen, og ville forsøke å fremskaffe kvittering. Hun hadde ikke noen bilder av armbåndet.

Selskapet mente at skadetilfellet ikke var reelt og besluttet den 21.9.17 å avslå sikredes krav, samt å si opp nåværende og fremtidige kundeforhold, jf. fal. § 8-1, fjerde og femte ledd:

DNB Forsikring finner det svært lite troverdig at mobiltelefonen falt ut av jakken og at armbåndet falt av håndleddet i forbindelse med at du snublet, og at gjenstandene deretter var forsvunnet og tapt. Således skal det mye til for at telefonen kan falle ut av en jakkelomme som den du fremviste til utreder, og du har ikke kunnet forklare hvordan armbåndet falt av. Videre er det lite troverdig at du ikke kunne plukke opp gjenstandene som må ha ligget der du falt. Vår oppfatning styrkes av at det er påfallende at hendelsen ikke ble nevnt for dine voksne barn og at du ikke ba dem hjelpe deg. Det er også påfallende at du ikke kunne påvise skadestedet da du var på befarings med utreder.

DNB Forsikring legger etter dette til grunn at skadetilfellet ikke er reelt.

Armbåndet er for øvrig ikke dokumentert og vi legger til grunn at skadekravet under enhver omstendighet er overdrevet.

DNB Forsikring AS er etter dette av den oppfatning at du har gitt bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret og at du forsto eller måtte forstå at dette kunne føre til at du fikk utbetalt en erstatning du ikke har krav på.

Selskapet avslo subsidiært under henvisning til at verken hendelsen eller tapet var sannsynliggjort. Videre viste selskapet til at sikrede, i det tilfellet tapet er reelt, ikke har oppfylt sin tapsbegrensningsplikt i fal. § 4-10:

I dette tilfellet mener vi som nevnt at du i stedet for å gå videre uten å lete hadde enkle handlingsalternativer som kunne medført at du fikk tilbake det tapte. Således kunne du enten plukket opp tingene selv mens du lå på bakken, eller du kunne bedt om hjelp fra dine barn. Du har derfor etter vår oppfatning ikke gjort det som med rimelighet kunne forventes av deg for å avverge eller begrense tapet. Videre var handlingsalternativene opplagte og enkle. DNB Forsikring ville på denne bakgrunn ha avkortet erstatningen med 100 %. Kravet avslås derfor subsidiært også på dette grunnlag.

Sikrede har i klagen som foreligger Finansklagenemnda vist til at avgjørelsen til selskapet bygger på feil opplysninger:

Det sies innledningsvis i avslaget fra DnB at: tre myrområdet ble kontrollert. Dette stemmer ikke. Jeg hadde dagen i forveien vært oppå fjellområdet med hundene for å se om jeg kunne kjenne igjen myren, hvilket jeg ikke gjorde. Vi var ved ett myrområde hvor det ble foretatt et enkelt søk i en ende av myren. På vei mot det myrområdet hvor vi foretok søket intielt, passerte vi også et annet område som det også kunne være. Vi ble da enige om at vi kunne søke på vei ned igjen. Da vi på vei ned igjen fra fjellet spurte jeg om han ikke skulle se på denne myren også mente han at det ikke var så stor vits uten å begrunne dette ytterligere. Vi gikk rundt myren men etter det jeg erindrer ble ikke metalldetektoren tatt ut av sekken og montert. Jeg stilte meg

undrende til denne beslutningen for med det lille søket vi hadde foretatt på et så lite område, hva var egentlig vitsen med å komme opp hit?

(...)

Videre sies det: Du lette ikke etter gjenstandene du mistet fordi du var bekymret for høyrearmen som hadde en skade fra tidligere. Jeg har en skade i høyre albue som ble operert 23/8-17. Selvfølgelig lette jeg ikke for:

1. Jeg fikk vondt i albuen pga fallet og hadde mer enn nok med å takle det.
2. Jeg visste faktisk ikke akkurat da at både telefon og armbåndet var mistet. Jeg hadde mer enn nok med å konsentrere meg om den vonde armen.
3. Hadde jeg vært klar over at jeg hadde mistet det hadde jeg selvsagt lett men akkurat da var det smertene i albuen som var fokuset. Jeg husker faktisk ikke når jeg ble klar over at telefonen var falt ut av lommen.

(...)

Videre sies det at DnB finner det svært lite trolig at mobiltelefonen har falt ut av jakken og at armbåndet falt av håndleddet i forbindelse med at du snublet og at gjenstander deretter var forsvunnet og tapt. Således skal det mye til for at en telefon kan falle ut av en jakkelomme som den du fremviste til utreder... . Her er jeg litt rådvill fordi jakken jeg brukte da ble aldri fremvist utreder. Jeg hadde på meg en softshelljakke da jeg var på fjellet med han som hadde glidelåser. Da jeg falt hadde jeg på meg en hoodiejakke fra GAP med lommer som ikke har glidelåser ...

Igjen bringes det opp at jeg ikke har kunnet plukke opp gjenstandene som må ha ligget der jeg falt Igjen så visste jeg ikke akkurat da at jeg hadde mistet det. Jeg hadde mer enn nok med å komme meg opp etter fallet med en arm som var meget vond. Armbåndet visste jeg ikke var borte før jeg kom meg hjem på hytta.

Sikrede krever dekning for tapet og avviser at det er gitt gale opplysninger om forsikringstilfellet.

Sikrede viser til at selskapets avslag er bygget på feil opplysninger som ikke kommer fra henne.

Videre viser sikrede til at hun ikke oppdaget at armbåndet var borte før hun var tilbake på hytta, og at hun er usikker på når hun oppdaget at mobilen var borte. Sikrede har vist til at hun i forbindelse med fallet slo en allerede skadet albu, og derfor hadde nok med å konsentrere seg om denne. Sikrede har for øvrig vist til at hun på skadetidspunktet hadde på seg en hettegenser med åpne lommer, og ikke en softskjelljakke slik selskapet har lagt til grunn.

Selskapet avviser ansvar og anfører at skadetilfellet ikke er reelt, og at kravet under enhver omstendighet er overdrevet, jf. fal. § 8-1, fjerde ledd. Dette gir også grunnlag for å si opp forsikringsavtalen med en ukes varsel, jf. § 8-4, femte ledd. Selskapet har subsidiært anført at sikrede ikke har sannsynliggjort forsikringstilfellet. For det tilfellet forsikringstilfellet er sannsynliggjort, viser selskapet til at sikrede har forsømt redningsplikten, og at erstatningen derfor ville ha blitt avkortet med 100 %, jf. fal. § 4-10.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet kan avslå erstatning og si opp sikredes forsikringer pga. uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1, evt. om forsikringstilfellet er dokumentert og om sikrede har forsømt tapsbegrensningsplikten i fal. § 4-10.

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 bevissspørsmål", jf. også FinKN-2017-408. Utrederens referat av sikredes forklaring og sikredes senere forklaring til nemnda er motstridende mht. hva hun

hadde på seg da hun falt og når hun ble klar over at armbåndet og mobilen gikk tapt. Dette har vesentlig betydning både for spørsmålet om forklaringen er troverdig og for spørsmålet om hun burde lett etter gjenstandene i forbindelse med fallet. Disse forholdene bør belyses med muntlige forklaringer fra sikrede og fra utrederen.

Nemnda peker for øvrig på at tapet av armbåndet ikke kan regnes for tilstrekkelig dokumentert. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at sikrede eide det aktuelle armbåndet og heller ikke verdien av dette.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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