

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-029

17.1.2019

Eika Forsikring AS

CA - Reise/reisegods

Tap av mobiltelefon – sannsynliggjort tyveri?

Sikredes ektefelle oppdaget at mobilen hennes var borte ved kontroll av håndbagasje på flyplassen på vei hjem fra ferie i Hellas. Sikrede mente det hadde gått ca. 30 min fra ektefellen brukte telefonen siste gang, til hun oppdaget at den var borte. Spørsmålsstillingen i saken er hvorvidt sikrede i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at tapet av mobiltelefonen har skjedd ved et tyveri. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort et dekningsmessig tyveri.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 9 890

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tapt mobiltelefon under reiseforsikringen.

Sikrede har reisegodsforsikring med bl.a. følgende dekning:

2.4 Tyveri

Med tyveri menes borttagning av eiendeler som sikrede har i sin besittelse, jf. straffelovens §§ 321 og 322. At eiendeler mistes/gjenglemmes/bortkommer og senere beholdes av en finner, er ikke å anse som tyveri.

Ektefellen til sikrede oppdaget at mobiltelefonen var borte den 7.7.18 mens de var på reise i Hellas. I skademeldingen datert 9.7.18 opplyste sikrede:

Telfon var i loma mi og oppdaga at den var borte ved håndbagasje kontroll.

Sikrede oversendte kvittering på telefonen pålydende kr 9 890.

Selskapet ba om en nærmere beskrivelse av hva som hadde skjedd, og sikrede svarte slik i e-post 23.7.18:

(...) når det gjelder hvor telefonen var så hadde fru den i håndvesken sin. hun hadde telefonen i vesken og så til den da vi leverte inn vanlig bagasje til innsjekking, men når vi kom til den andre kontrollen der man skal også kjekke håndbagasjen så var ikke telefonen i vesken hennes. tiden mellom hun hadde brukt telefonen til hun oppdaget at telefonen ikke var der vil jeg si var ca 30 min.

Selskapet påpekte i e-post 2.8.18 at det var gitt forskjellige opplysninger i skademeldingen og etterfølgende e-post om hvor mobiltelefonen var oppbevart, og ba om en forklaring.

Sikrede svarte følgende på e-post samme dag:

Det er fru som hadde telefonen med seg og hun ble sikker etter at jeg hadde sendt skademeldingen at den lå i vesken hennes. Hun sier sikkert at glidelåsen på vesken også var lukket. Telefonen må dessverre være stjålet og er ikke funnet heller i ettertid.

Selskapet ba i brev 15.8.18 om at sikrede svarte på flere spørsmål, blant annet om glidelåsen på vesken var lukket eller åpen da ektefellen oppdaget at telefonen var borte, og om tapet av mobiltelefonen kunne knyttes til noen spesiell hendelse. Sikrede svarte følgende neste dag:

Jeg har tidligere også sendt dere så godt man husker om saken, men skriver på nytt. Fruen sier at hun hadde telefonen da vi kjekket inn vanlig bagasjer og etter det hadde hun latt den i vesken sin. Hun sier også at vesken var lukket men husker ikke 100 om glidlåsen var låst eller ikke. Hun oppdaget da vi skulle gjennom siste kontrollen da man tar ut elektronisk ut av vesker og legger det separate at telefonen ikke var i vesken. Mellom vanlig bagasjer kledning til den kontrollen vil tro at det var rundt 15-20min. Det var ganske sent rundt midnatt og ganske lange køer og veldig mange reisende på flyplassen den natten. Fruen hadde vesken helle tiden i hånden sin eller rundt armen. Hun kan dessverre ikke huske eller koble episoden til noe spesielle hendelse. Det hun sier og husker at folk var veldig tett til hverandre i køene under innsjekking. (...)

Selskapet avsto kravet om erstatning for mobiltelefon den 31.8.18 under henvisning til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort et dekningsmessig tyveri.

Sikrede klaget på avslaget den 1.9.18, og skrev bl.a.:

Jeg har skrevet flere ganger til dere og dere har flere ganger sendt oss Mail og brev og insisterer på at vi skal tenke tilbake om hvordan det har hendt. Fruen sier at brukte telefonen til å aktivere våre fly billetter når vi kjekket inn vanlig bagasjer og hadde den på seg og la den tilbake inn i vesken sin. Vesken hennes er kun en knapp til å låse igjen og det går ganske automatisk fordi den er magnet. Ved andre kontrollpost der man må legge frem alle elektronisk fra seg for å komme gjennom oppdaget hun at telefonen var stålet. (...)

Selskapets klageorgan fastholdt avslaget 26.9.18 under henvisning til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort et dekningsmessig tyveri.

Sikrede krever dekning for ektefellens mobiltelefon pålydende kr 9 890 og anfører at det er sannsynliggjort et dekningsmessig tyveri.

Tyveriet skjedde mens sikrede og ektefellen var på flyplassen på vei hjem. Sikrede mener selskapet legger for stor vekt på at ektefellen har vært usikker på hvor hun hadde telefonen. Hun trodde først at hun hadde den i lomma, men kom på senere at den lå i vesken hennes. Tyveriet har etter sikredes syn skjedd i tiden mellom innsjekking og den siste kontrollen.

Sikrede mener han har gjort sitt beste for å hjelpe ektefellen med å forklare for selskapet hva som skjedde. Ektefellen sperret også SIM-kortet på mobilen etter at hun fant ut at den var stjålet, og har anmeldt tyveriet til politiet. Dette ville hun ikke gjort hvis hun ikke var utsatt for tyveri.

Selskapet avviser ansvar og anfører at tyveri ikke er dokumentert. Det er ikke mer sannsynlig at telefonen ble stjålet fra ektefellens veske, enn at mobilen ble gjenglemmt, forlagt eller mistet. Sikrede har ikke vist til noen hendelse som underbygger at tapet skyldes et tyveri.

Det er ikke snakk om at selskapet mistror sikrede eller ikke har tiltro til at mobilen faktisk er borte, men det fremstår som uklart både når, hvor og hvordan tapet har skjedd. Selskapet viser til at sikrede har gitt forskjellige forklaringer om hvor mobilen var oppbevart.

Sekretariatets konklusjon: Nemndas sekretariatet avgjorde saken 28.11.18 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold.

Sekretariatet la til grunn at sikrede må påvise en konkret begivenhet for å kunne gis medhold i at det foreligger dekningsmessig tyveri, jf. bl.a. FSN-6597 og FinKN-2018-349. Sekretariatet viste også til at nemnda ikke har ansett det tilstrekkelig for å sannsynliggjøre tyveri at man har oppholdt seg et sted med mye mennesker, jf. bl.a. FinKN-2016-244, FinKN-2011-597 og FinKN-2015-56.

Det hadde gått relativt kort tid fra sikredes ektefelle hadde brukt telefonen til hun oppdaget at den var borte, men etter sekretariatet syn var det likevel uklart når og hvordan telefonen ble borte. Sikrede hadde gitt forskjellige forklaringer om hvor mobilen ble oppbevart og hva slags lukkemekanisme det var på vesken. Etter sekretariatets syn var det derfor stor usikkerhet knyttet

til hva som hadde skjedd. Sekretariatet kunne ikke se at sikrede hadde gitt opplysninger om en spesiell hendelse eller situasjon som sannsynliggjorde tyveri.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for tyveri av mobiltelefon.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Trine Vøien (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).