

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-2

5.1.2022

If Skadeforsikring NUF

Ansvar

Ansvarsforsikring – flyttebyrå – fjernet innhold i feil bod.

Et flyttebyrå (sikrede) fikk sommeren 2018 i oppdrag å fjerne innholdet i en bod. Oppdragsgiver var et dødsbo som ikke hadde nøkkel til boden. Avtalen var derfor at sikrede skulle bryte seg inn i boden. Sikrede tømte en bod som viste seg å tilhøre en annen enn oppdragsgiver. Eier av boden som ble tømt kontaktet sikrede, som meldte skaden til selskapet. Sikrede viste til at oppdragsgiver som bestilte fjerning av innhold i bod, påviste og instruerte hvilken bod som skulle tømmes. Sikrede var derfor ikke å klandre, verken faktisk eller rettslig. Klager mente at sikrede burde ha forsikret seg om at de brøt seg inn i og fjernet innholdet i riktig bod. Ettersom oppdragsgiver ikke hadde nøkkel, burde sikrede ha kontaktet styret eller andre ansvarlige for å forsikre seg om at boden faktisk tilhørte dødsboet. Sikrede burde på bakgrunn av inventaret også ha forstått at innholdet i boden ikke tilhørte dødsboet. Nemnda kom til at klager ikke hadde sannsynliggjort at sikrede hadde optrådt erstatningsbetingende uaktsomt.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 174 990

Saksfremstilling

Sikrede har tegnet ansvarsforsikring i selskapet for flyttetransport.

Sikrede tømte klager sin bod for innhold ved en feil den 28.6.18. Innholdet ble kastet. Klager kontaktet etter dette sikrede, som meldte skaden til selskapet.

I skademelding sendt til selskapet den 11.7.18 har sikrede beskrevet hendelsen slik:

Vi er et Flyttebyrå som blant annet tar på oss oppdrag med tømming og vask av boliger.

Vi er blitt bestilt til å tømme og vaske en bolig og bod i (...) av (...) Tlf. 48(...). Leiligheten ble jeg vist under befaring og gitt nøkler til denne 18. juni 2018. Boligen er tømt og alt er ok her. Jeg ble også vist en kjellerbod som skulle tømmes. Denne var låst og kunden vet ikke hvor nøklene er. Jeg sier det er relativt vanlig og at vi kan klippe låsen om vi ikke finner nøkkelen i boligen. Jeg tok bilde av boden som jeg leser som 2009 og får bekreftet at dette er riktig bod. Vi var sammen når dette bilde ble tatt (under befaring 18. juni 2018)

Det viser seg imidlertid at det er to bod rom. Kunden (...) har gjort en tabbe og vist oss til feil rom og feil bod. Feilen er forståelig for meg, for rommene fremstår som like. Kunden (...) fremstod for meg som en veldig ryddig og organisert person.

Torsdag 28. juni klipper vi låsen og tømmer feil bod (...) som etterpå viser seg å tilhøre (...). Alt ble kastet.

Instruksen til våre ansatte var også at dette i denne boden skulle kastes ettersom vår kunde (...) sa at boden trolig ikke innholdt noe av verdi. Men når det er sagt har vi mange kasteoppdrag hvor guttene ringer oss og sier. Her tror jeg det er en del som kan selges og sender oss bilder etc. Det er ikke gjort her. Så vi har altså ikke sett store verdier i bod (...) som er tømt ved en feiltagelse.

Når vi oppdager at feil bod er tømt blir jeg direkte satt ut. Pulsen steg kraftig. Men tenkte relativt raskt at vi kanskje hadde flaks i uflaks, siden det ikke var store verdier i boden. Når vi da mottar et krav på 175 000,- fra eier av boden (...) blir vi veldig overrasket og alvoret i saken ble straks en del verre.

Det er ikke tatt noen bilder av boden etter låsen er klipt. Så vår forskjellige oppfatning av verdier her kan ikke dokumenteres. Som nevnt for deres kundebehandler er selvfølgelig våre rutiner endret til at bilder skal tas av alle boder som må klippes i fremtiden.

Selskapet kontaktet klager den 13.7.18 og ba bl.a. om ytterligere dokumentasjon på tapet:

Som kravstiller er det du som må sannsynliggjøre og dokumentere ditt krav i saken. Per i dag kan vi ikke se at det er grunnlag for noen erstatningsutbetaling på det nivå som du har fremsatt krav om.

Det er enighet om at det har blitt kastet gjenstander, men ikke i det omfang som er oppført fra deg.

Vi bes videre opplyst hvilken forsikringssum du har tegnet dekning for på bod under din innboforsikring.

Utøver høsten og våren skal klager ha hatt kontakt med selskapet. Den 30.6.20 avslo selskapet å dekke kravet til klager. I avslagsbrevet viste selskapet til at det ikke forelå ansvar for sikrede for innholdet i boden som gikk tapt i forbindelse med tømningen, all den tid sikrede hadde fulgt instruksjoner gitt fra eier av dødsboet.

Klager fremmet klage til selskapets kundeombud den 18.9.20. I klagen anførte klager at sikrede burde ha forsikret seg om at det var riktig bod de tømte.

Selskapets kundeombud avslo kravet den 14.10.20.

Klager krever erstatning for tap av innhold i bod og anfører at sikrede har handlet uaktsomt. Sikrede må være ansvarlig etter arbeidsgiveransvaret i skadeerstatningsloven § 2-1 (1) da det er deres arbeidstakere som har brutt opp og tømt boden til klager for alt innhold. Saken gjelder videre en profesjonell aktør hvor aktsomhetsnormen er streng, jf. Rt-1995-1350 s. 1356.

Det må stilles krav til at sikrede forsikrer seg om at de har riktig bod. Uansett om bildet som skal ha blitt tatt, ble sendt til kunden eller ikke, bør sikrede ha et ekstra ansvar for å forsikre seg om at det er riktig bod. Særlig på et område hvor det er flere boder med forskjellige eiere og hvor oppdraget innebærer å bryte seg inn i boden. Det å bryte seg inn i feil bod kan få store økonomiske konsekvenser, noe som skjerper aktsomhetsnormen. Det er uklart hvordan de har fått anvist boden, og om oppdragsgiver faktisk har vært med og kontrollert at de har riktig. Dersom dette var tilfellet, ville det ikke vært nødvendig å ta bilde av boden. Ettersom oppdragsgiver ikke hadde nøkkel, burde sikrede ha kontaktet styret eller andre ansvarlige for å forsikre seg om at boden faktisk tilhører dødsboet. Det må kunne forventes at et profesjonelt flyttebyrå har rutiner og løsninger når man er i en slik situasjon. Særlig når det opplyses i svarbrevet at de ikke fikk nøkkel, og at dette "er et relativt vanlig problem for dødsbo". Det må videre ansees for å være uaktsomt at de tømmer den uten å vurdere innholdet. Sikrede skulle tømme en bod som tilhørte et dødsbo etter en dame i 90-årene. Bodene de derimot tømte inneholdt blant annet relativt nye vinterklær og -utstyr til både voksne og barn.

I krav om nemnd viser klager til at det er sikrede (og dets forsikringsselskap) som er riktig adressat for kravet. Ingen andre. Hva som er bakgrunnen for at sikrede begikk innbruddet i boden, er klager uvedkommende. Klager har ingen foranledning til å gå nærmere inn i kontraktsforholdet mellom sikrede og oppdragsgiver. Klager kan verken bekrefte eller avkrefte opplysningene fra sikrede om at oppdragsgiver anviste feil bod og/eller instruerte sikrede til å bryte opp låsen og/eller tømme innholdet i boden. Det er kontraktsforholdet mellom sikrede og oppdragsgiver som må avgjøre om sikrede har regresskrav mot oppdragsgiver. Klager kan ikke rette krav mot oppdragsgiver eller hans forsikringsselskap, fordi det ikke er oppdragsgiver som har brutt seg inn og tømt boden.

Selskapet avviser krav om erstatning og anfører at sikrede ikke kan klandres for tap av innhold i bod. Oppdragsgiver og eier av dødsboet påviste og instruerte hvilken bod som skulle tømmes. Det finnes derfor ikke faktisk eller rettslig grunnlag for å klandre sikrede. Det er ikke bestridt at klager

har hatt et tap, men tapet må rettes til ansvarlig skadevolder, som i dette tilfellet var eier av dødsboet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig under sikredes ansvarsforsikring.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

(...)

Et flyttebyrå må forsikre seg om at riktig innhold fjernes. Den mest naturlige måten å sørge for at dette blir gjort, vil etter vårt syn være å få nøkler og instruksjoner fra eier. Dersom befaring og gjennomføringen av oppdraget skjer på ulike tidspunkt, bør informasjonen fra befaringen sikres med bilder eller skriftlig materiale. Konkrete beskrivelser, tegninger og nummerangivelser er opplysninger som et flyttebyrå bør bruke i sin virksomhet for å sikre at riktig bod blir tømt.

I denne saken var det ikke mulig å fremskaffe nøkler til boden. Årsaken til det, var at eier av boden var død, og dødsboet (arvingene) hadde overtatt boet. Ifølge sikrede er det ikke uvanlig at man må bryte seg inn i boder som tilhører dødsbo. Klager har i den forbindelse anført at det i slike tilfeller krever ytterligere tiltak fra flytteselskapet.

Når sikrede derimot har fått instruksjoner i form av at eier har pekt ut boden sammen med sikrede tilstede, må dette antas å være den sikreste måten å sørge for at det ikke blir tatt feil bod. Slik vi forstår sikredes forklaring, legger vi til grunn at det var dette som skjedde under befaringen. Etter vårt syn var dette et rimelig tiltak. Det er ingenting i saken som tilsier at sikrede hadde grunn til å tvile på det eier av dødsboet fortalte under besiktigelsen. Selv om det var tale om dødsbo, kan det ikke anses som usannsynlig at arvingene hadde god oversikt over bod og innbo til avdøde. Sikrede skal også ha tatt bilde av boden, og registrert nr., slik at oppdraget ble gjennomført i henhold til instruks gitt av oppdragsgiver.

Klager har anført at sikrede burde forstått at det var feil bod utfra hvilke gjenstander som befant seg i boden. Klager har i den forbindelse vist til at det ble lagret barneklær og -utstyr i boden. Det er imidlertid uklart i hvilken grad det var synlig for dem som arbeidet med å fjerne innholdet. Det er ikke opplyst eller dokumentert om gjenstandene befant seg i esker/bokser el., noe som gjør det vanskelig for oss å vurdere en slik anførsel nærmere. I alle tilfeller mener vi at det skal mye til før et flyttebyrå bør reagerer på innhold de har fått i oppdrag å fjerne.

Selv om sikrede i senere tid skal ha iverksatt ytterligere rutiner for å hindre dette fra å skje, er det ikke tilstrekkelig bevist at sikrede burde ha handlet annerledes i den konkrete situasjonen. Slik vi vurderer saken er sikrede ikke ansvarlig for tapet. Vår konklusjon er at dette må regnes som et hendelig uhell fra sikredes side.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (selskapsrepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).