

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-798

7.11.2023

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Tyveri fra bolig – fiktivt eller overdrevet krav - fal. § 8-1 4 ledd.

Sikrede meldte om tyveri av diverse gjenstander fra egen bolig. Tyveriet hadde skjedd om natten mens hun lå og sov. Sikrede leverte skademelding med tapsliste til foretaket. Sikrede hadde fått utbetalt kr 82 600 etter tyveri fra sin bolig et drøyt halvår tidligere, og foretaket besluttet å utrede den nye saken. Det ble avdekket at sikrede hadde oppgitt feil alder og verdi på flere gjenstander, og at opplysninger i skademeldingen ikke samsvarte med opplysninger sikrede ga i samtale med utreder. Dette gjaldt blant annet navn, verdi og anskaffelse av designvesker og solbriller. Foretaket avslo sikredes krav om erstatning med henvisning til uredelig brudd på opplysningsplikten under skadeoppgjøret og sa opp hennes forsikringer. Sikrede mente på sin side at avslaget var uriktig. Hun var i en stresset situasjon etter to innbrudd på under ett år, og hun anførte at det var normalt å huske litt feil med tanke på navn på vesker og hvor disse var kjøpt. Nemnda kom til at sikrede systematisk og bevisst hadde gitt gale opplysninger om samtlige gjenstander, og at foretaket derfor var uten ansvar og kunne si opp sikredes forsikringer pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tyveri fra sikredes bolig og spørsmålet om foretaket er fri for ansvar og kan si opp forsikringsavtalen pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede meldte 22.3.22 om tyveri fra egen bolig mens hun var ute. I skademeldingen oppgav hun at blant annet bærbar Mac, bærbar PC, klokke og smykker var borttatt. Etter det opplyste fikk sikrede utbetalt kr 82 600 etter hendelsen.

Sikrede meldte om nytt tyveri fra boligen 23.11.22. Tyveriet skal ha skjedd om natten mens sikrede var hjemme og sov. Skademeldingen inneholder bl.a. følgende opplysninger:

1. Tyveri av en drone kjøpt ny for kr 4 800, eiertid 1-2 år
2. Tyveri av to Michael Kors vesker. Den ene var mottatt i gave for 1-2 år siden og var kjøpt på et kjøpesenter med verdi kr 5 000. Den andre var mottatt i gave for 3-4 år siden, kjøpt på et kjøpesenter med verdi kr 2 000. For begge veskene svarte sikrede "Nei" på spørsmål om de var kjøpt i utlandet.
3. Tyveri av Karl Lagerfeldt veske kjøpt på G. for kr 3 000 for 2-3 år siden. Sikrede svarte "Nei" på spørsmål om den ble kjøpt i utlandet.
4. Tyveri av to par solbriller, hvorav ett var kjøpt for kr 2 000 for mindre enn ett år siden og ett var kjøpt på Synsam for kr 1 900 for 2-3 år siden
5. Tyveri av en bærbar PC

6, Tyveri av smykker.

7. Tyveri av flere naturbilder på aluminiumsplater. Sikrede svarte "Kjøpt ny" på spørsmål om "Hvordan fikk du den?" og "29000" på spørsmålet "Hvor mye betalte du?".

Skade på møbler ved at disse var skåret opp.

I skademeldingen la sikrede til at det også var skader på møbler ved at disse var kuttet opp.

Foretaket besluttet å utrede saken. Sikrede hadde en samtale med foretakets utreder 7.12.22. I samtalen redegjorde sikrede for sin økonomi: Hun hadde full jobb som kundebehandler hvor hun fikk utbetalt ca. kr 29–30 000 per måned, samt forhøyet barnetrygd og barnebidrag. I tillegg jobbet sikrede som freelance journalist og hadde inntekter fra salg av naturfotografier hun fikk trykket opp på aluminiumsplater. Sikrede forklarte at hun hadde grei økonomi.

Sikrede forklarte videre at hun ikke hadde hatt skader i andre foretak. Sikrede ble gjort kjent med at det i FOSS var registrert to reiseskader, og hun bekreftet dette.

Sikrede forklarte til utreder at hun var helt sikker på at døren var låst da hun la seg. Sikrede var nøye med å låse. Det var ikke brytespor på dør eller karm etter innbrudd. Sikrede hadde hørt en lyd på natten, men hadde tenkt det var naboen over og sovnet igjen. Sikrede fortalte at hun hadde sett spor i snøen utenfor døren dagen før, og at hun hadde fått en dårlig følelse da.

I samtale med utreder la sikrede frem kvittering for dronen som var blitt stjålet. Kvitteringen var pålydende kr 3 701 og var datert 16.3.21.

Om den ene Michael Kors-vesken oppgav sikrede i samtalen med utreder at den var kjøpt i London i 2013. Da sikrede ble konfrontert med at hun i skademeldingen hadde oppgitt at den var kjøpt på et kjøpesenter i Norge, svarte hun at hun hadde to Michael Kors-vesker. Den ene var svart og hvit, og den andre var gullfarget. Hun hadde fått vesken i gave av en tidligere kjæreste hun ikke lenger hadde kontakt med. Han hadde sagt at den kostet kr 5 000, men sikrede hadde sett at en slik veske kunne koste kr 2–3 000 og var usikker på om den var billigere nå siden den var en eldre modell.

Om den andre Michael Kors-vesken opplyste sikrede at dette var den svarte og hvite vesken som hun hadde kjøpt i London. Sikrede opplyste at hun ikke hadde kvittering, men at hun skulle forsøke å finne kjøpet. Etter samtalen sendte sikrede utreder et bilde av vesken.

Om solbrillene forklarte sikrede at det ene paret var fra Prada, og at hun hadde kjøpt dem på Kielfergen sommeren 2022. Det andre paret var fra RayBan og var kjøpt hos Synsam.

Sikrede forklarte til utreder at hun hadde kjøpt den bærbare PC'en brukt på finn.no etter det første innbruddet. Hun skulle forsøke å finne kvittering.

Vedørende naturfotografiene forklarte sikrede til utreder at hun hadde oppgitt prisen hun solgte bildene for. Hun forklarte at disse store bildene kostet henne kr 1 200–1 300 per stykk.

Etter samtalen oversendte sikrede mer dokumentasjon. Hun sendte blant annet skjermdump av en samtale fra finn.no med en selger med brukernavnet "V". Av samtalen fremgikk det ikke hva som var solgt, eller pris, men sikrede oppga at det var samtaleloggen som gjaldt PC'en, og at denne ble betalt kontant.

Foretaket var i kontakt med finn.no for å få opplysninger rundt annonsen og salget. Finn.no svarte følgende:

Jeg finner bare en annonsør med det brukernavnet, men der finner jeg ingen Acer Aspire PC'er...

Sikrede la også frem en kontoutskrift som viste at hun hadde betalt kr 1 705 på Synsam 21.7.22.

I januar 2023 hadde sikrede en ny samtale med utreder. Det ble snakket om kjøpet av PC'en på finn.no, og sikrede ble konfrontert med at brukeren "V" ikke hadde hatt noen annonser ute siden 2019 og aldri hadde annonsert noen Acer Aspire PC. Sikrede synes det var veldig rart, og hun skulle se om hun fant ut noe mer. Sikrede sendte ikke ytterligere dokumentasjon rundt kjøpet til foretaket.

Sikrede ble også konfrontert med at hun sommeren 2022 hadde meldt en reiseskade til et annet foretak, og at en av gjenstandene som da var meldt borte var et par Prada solbriller. Sikrede forklarte at hun hadde hatt to par, og at hun bare hadde kvittering på det ene paret. Det andre paret hadde hun kjøpt kontant på Kielfergen.

Sikredes økonomiske situasjon ble igjen diskutert ettersom utreder hadde fått en telefon fra Nav i forbindelse med at sikrede hadde søkt om strømstøtte og sosialstønad.

Sikrede og utreder snakket også om knivene i knivblokken på kjøkkenet. Sikrede forklarte at hun aldri brukte disse, og at hun ble overrasket da politiet tok opp knivene. Det fantes rester av noe som kunne se ut som at kom fra sofaen på den ene kniven. Sikrede forklarte at hun bare hadde knivene til pynt. Hun hadde fått dem i gave og syntes de så tøffe ut.

Foretaket avsto sikredes krav om erstatning i brev av 20.2.23 og anførte at hun bevisst hadde gitt uriktige eller mangelfulle opplysninger i skadeoppgjøret. Foretaket sa også opp hennes forsikringer. Sikrede var uenig i foretakets vurdering og klaget til foretakets interne klageorgan. Klageservice i foretaket var enig med foretaket og opprettholdt foretakets standpunkt.

Sikrede krever erstatning etter tyveriet. Sikrede avviser at hun har fingert innbruddet. Det er ingen grunn til en slik adferd når hun har livet på stell og har ryddige rammer rundt seg. Sikrede oppga feil navn på en veske i listen over det som var borte og sa navnet feil ved neste runde. Dette kan ikke være tilstrekkelig til at hun ikke skal bli trodd. Alle Michael Kors-vesker heter forskjellige ting. I en situasjon der man nærmest sitter i avhør blir man satt ut og husker ikke navnet på vesker. At brukere på finn.no ikke finnes lenger er ikke noe sikrede kan styre.

Sikrede avviser at hennes kontakt med Nav betyr at hun har dårlig økonomi. Hun søkte Nav om hjelp da hun måtte betale ny sofa, stoler, alarmsystem og ny lås av egen lomme i påvente av utbetaling av forsikringspenger. Sikrede har kanskje bommet på noen forklaringer, for det er ikke alltid lett å huske hver minste detalj om hvor mye ting kostet eller hva en veske heter. Man blir redd og usikker i en slik situasjon, og sikrede har hatt to innbrudd på ett år.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og sier opp sikredes forsikringer under henvisning til uredelig brudd på redegjøringsplikten etter fal. § 8-1 fjerde ledd. Foretaket mener at sikrede med stor grad av sannsynlighet har fingert innbruddet. Under enhver omstendighet har sikrede gitt bevisst uriktige opplysninger om de påståtte borttatte gjenstandene. Sikrede har fremlagt svært lite dokumentasjon i saken. Hadde foretaket lagt til grunn hennes skademelding, ville hun fått en erstatning hun visste hun ikke hadde krav på.

Troverdigheten hennes svekkes ytterligere av konkrete forklaringer omkring de oppgitte gjenstandene. Ingen av gjenstandene kan dokumenteres å ha eksistert eller å være kjøpt til den verdien sikrede oppga. Enten er det gaver/arv, kjøpt kontant eller med gavekort. I tillegg avviker de oppgitte verdier i sikredes skadekrav med hva hun senere forklarer. Sikrede har også endret forklaring om omstendighetene rundt anskaffelsene i tiden mellom innsendt skadekrav, første samtale og andre samtale. Det vises særskilt til Acer Aspire PC som sikrede har forklart var kjøpt på finn.no etter innbruddet i mars 2022 av en "V". Finn.no finner ingen slike salg, og sikrede har påfallende nok slettet sin finn.no-konto i senere tid. Sikrede har heller ingen kvittering eller kontoutskrift som viser en slik overføring. Samme avvikende forklaring har sikrede rundt de

borttatte merkeveskene i saken. Veskene har i samtalen med foretaket en annen alder, annet kjøpested og en annen verdi enn hva sikrede anga i skadekravet. Samme mønster er det ved solbrillene. De er i skadeskjema oppgitt å være to–tre år gamle, men når sikrede skal dokumentere dem, fremlegger hun en skjermdump av en betaling til Synsam fra 2022, og det på et annet beløp enn oppgitte verdi. Videre har sikrede i saken fremsatt betydelige erstatningskrav for smykker som skal være borttatt. Foretaket finner det lite troverdig at disse smykkene, som lå lett tilgjengelig, ikke allerede ble tatt sammen de øvrige smykkene ved innbruddet i mars 2022.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er uten ansvar og kan si opp sikredes forsikringer pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Ifølge fal. § 8-1 fjerde ledd kan foretaket avslå erstatning dersom sikrede bevisst ga uriktige eller ufullstendige opplysninger ved skadeoppgjøret, og sikrede visste eller måtte forstå at opplysningene kunne medføre en erstatningsutbetaling hun ikke hadde krav på. Foretaket kan i så fall også si opp samtlige forsikringsavtaler med en ukes varsel, samt nekte fremtidig kundeforhold, jf. fal. § 8-1 femte ledd.

Sikrede forklarte i skademeldingen at 16 gjenstander var borttatt, samt at sofa, stoler og bord var skåret opp.

Sikrede opplyste om tyveri av drone kjøpt ny for ett–to år siden for kr 4 800. På forespørsel fremla sikrede kvittering som viste at dronen var kjøpt for kr 3 701,60. Opplysningene i skademeldingen er derfor objektivt sett feil.

Sikrede opplyste videre om tyveri av to ulike Michael Kors vesker mottatt i gave og kjøpt på S. Storsenter. Den ene ble oppgitt å være ett–to år gammel med verdi kr 5 000, mens den andre ble oppgitt å være tre–fire år gammel med verdi kr 2 000. Sikrede har ikke fremlagt kvittering eller annen dokumentasjon på veskene utover et bilde av sikrede (?) der hun bærer vesken. I samtale med utreder forklarte sikrede at hun hadde kjøpt den ene vesken i London i 2013. Hun blandet veskene sammen og var også usikker på verdien. Opplysningene i skademeldingen var følgelig ikke korrekte.

Sikrede opplyste også om tyveri av Acer Aspire bærbar PC som var kjøpt brukt for mindre enn et år siden for kr 4 000. I samtale med utreder opplyste sikrede at den var kjøpt på finn.no av en person med brukernavn "V". Hun forklarte at PC'en ble betalt kontant, og at hun derfor ikke hadde fremlagt kvittering/kontoutskrift som viser overførsel av kjøpesum til selger. Sikrede har heller ikke fremlagt utskrift av full korrespondanse på finn.no vedrørende kjøpet fordi hun slettet brukeren sin på finn.no etter noen problemer hun fikk med en kjøper av en mobilklokke. Finn.no har på spørsmål fra foretakets utreder opplyst at det kun finnes én bruker ved navn "V", og at brukeren ikke hadde hatt noen Acer Aspire PC til salgs. Slik saken er opplyst fremstår opplysningene om PC'en som uriktige.

I skademeldingen oppgav sikrede at to par solbriller var stjålet. Ett par var mindre enn et år gamle og innkjøpt for kr 2 000, og et par som var kjøpt på Synsam for kr 1 900 for to–tre år siden. Til utreder forklarte sikrede at det var tale om et par fra Prada og et par fra RayBan. Da utreder konfronterte sikrede med at hun også hadde meldt et par Prada solbriller tapt i en reiseskadesak til et annet foretak sommeren 2022, forklarte sikrede at hun hadde hatt to par Prada-briller. Hun hadde ikke kvittering for det paret som nå var stjålet. Dette paret ble kjøpt kontant på Kielfergen sommeren 2022. Etter samtalen med utreder sendte sikrede en skjermdump som viste en betaling 21.7.22 til Synsam på kr 1 705. Det fremgikk ikke av skjermdumpen om betalingen gjaldt solbriller, men sikrede har oppgitt at dette var tilfelle. Dokumentasjonen samsvarer da ikke med

opplysninger gitt i skademeldingen, verken om kjøpesum eller alder.

Skademeldingen angir at elleve naturbilder var stjålet. De er angitt som "kjøpt ny", med betaling kr 29 000. I samtale med utreder forklarte sikrede at hun solgte slike naturbilder, og at de kostet henne kr 1 200–1 300 per stykk. Summen stemmer følgelig ikke med summen som er angitt i skademeldingen. Sikrede anfører at dette skyldes en misforståelse, og at hun trodde hun skulle oppgi summen bildene kunne selges for. Også på dette punktet er opplysningene gale.

Gjennomgangen viser at sikrede for flere av de gjenstandene som er oppført som stjålet har angitt uriktig alder, eller uriktig verdi. Sikrede anfører at det dreier seg om misforståelser og forglemmelser. Nemnda ser ikke bort fra at man ved omfattende tyverier kan blande sammen gjenstander eller oppgi feil alder eller verdi for enkeltgjenstander. Nemnda mener imidlertid det har formodningen mot seg at det skjer sammenblandinger, misforståelser og forglemmelser for samtlige gjenstander. I dette tilfellet fremstår det som klart sannsynlig at sikrede systematisk og bevisst har gitt gale opplysninger.

Spørsmålet er da om sikrede forsto eller måtte forstå at de gale opplysningene kunne føre til en erstatning hun ikke hadde krav på. Fal. § 8-1 fjerde ledd stiller ikke krav om vinningshensikt. Det er tilstrekkelig at sikrede ved en mangel på kontroll fra foretakets side kunne ha oppnådd for høy erstatning, og at sikrede visste eller måtte forstå dette. Det må regnes som alminnelig kjent at gjenstanders alder og verdi/kjøpesum er av avgjørende betydning for erstatningsoppgjøret. Uten en nærmere kontroll fra foretaket ville sikrede basert på opplysningene i skademeldingen kunne fått utbetalt en erstatning sikrede ikke hadde krav på. Nemnda kan for øvrig vanskelig se noen annen grunn til at sikrede gav uriktige eller ufullstendige opplysninger om gjenstandene enn at hun forsøkte å oppnå en (høyere) erstatning enn hun hadde krav på.

Foretaket er etter dette uten ansvar som følge av uredelig brudd på opplysningsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Foretaket kan også si opp enhver forsikringsavtale med sikrede med en ukes varsel, jf. fal. § 8-1 femte ledd.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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