

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-925

19.12.2023

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Sannsynliggjort tyveri? – minnelig løsning – foretaket bundet etter akseptfristens utløp?

Sikrede søkte erstatning under sin innboforsikring for flere smykker hun mente var stjålet fra hennes bolig. I skademeldingen oppgav sikrede at tapet hadde skjedd mellom 2000 og 2022. Foretaket avslo erstatning, og sikrede presiserte i en klage til foretaket at hun først i juli 2021 oppdaget at et armbånd var borte. Foretaket ønsket å gjøre en ny vurdering og ba sikrede om å innhente en takst. Smykkene ble taksert til kr 227 070 hovedsakelig basert på sikredes forklaringer. Foretaket anså det ikke sannsynliggjort at smykkene var stjålet, men tilbød 2.12.22 en minnelig løsning hvor sikrede fikk utbetalt kr 100 000 i erstatning. Foretaket opplyste at tilbudet ville falle bort med endelig virkning dersom det ikke var akseptert innen 1.1.23. Sikrede sendte en e-post til foretaket 21.12.22 og gav uttrykk for at tilbudet var for lavt. Sikrede skrev bl.a. at *"(j)eg hører gjerne fra dere igjen, og håper dere ser mitt syn på saken"*. Foretaket opplyste 3.1.23 at det anså saken for avgjort og avsluttet siden sikrede ikke aksepterte tilbudet innen fristen. Sikrede anførte at smykkene mest sannsynlig var stjålet av hjemmehjelpen, og at foretaket uansett var bundet av tilbudet da sikrede hadde sendt en e-post innen fristens utløp. Foretaket avviste ansvar og viste blant annet til at sikrede ikke kunne vise til en konkret hendelse eller et rimelig tidsintervall hvor tyveriet kunne ha skjedd. Foretaket anså seg heller ikke bundet av tilbudet etter at akseptfristen var utløpt. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort et dekningsmessig tyveri, og at foretaket ikke var bundet av det aktuelle tilbudet, da sikrede ikke hadde sendt en aksept innenfor den angitte fristen.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 227 070

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tap av smykker under innboforsikringen.

Sikredes forsikring omfatter ifølge pkt. 5.4 bl.a. "tyveri" av ting:

i rom for beboelse i bygning på forsikringsstedet

Sikrede søkte 4.10.22 erstatning under sin kollektive innboforsikring, for en rekke smykker som var stjålet fra hennes bolig. Sikrede forklarte hendelsen i skademeldingen:

Smykker som er stjålet over en periode fra 01.07.2000 (da jeg flyttet til ny leilighet) til 1.7.2022 (datoen er bare satt som en avslutning). Jeg kan ikke si eksakt dato iom at dette har skjedd litt og litt over tid. Den eneste som har hatt mulighet til dette, er hjemmehjelpen som gjør rent hver 14.dag.

Foretaket avslo erstatning 10.22 og anførte at sikrede hadde oversett meldefristen på ett år i fal. § 8-5 første ledd.

Sikrede klaget til foretaket 9.10.22 med følgende forklaring vedørende oppdagelsen av tapet:

I juli 2021 skulle jeg ta på meg et armbånd som matchet til halsbåndet jeg bruker til daglig. Jeg husker selvsagt ikke dagen eller datoen. Armbåndet var ikke å finne, så jeg tenkte at jeg måtte ha mistet det eller

forlagt det. Jeg kjøpte nytt i samme utførelse hos (E) et par uker etterpå. Utpå høsten/tidlig vinter fant jeg heller ikke det nye armbåndet. Da begynte jeg å stusse, for så tustete er jeg ikke. Da jeg skulle ha på meg "pynte"-smykker til jul, fant jeg heller ikke de jeg lette etter. Jeg har fem smykkeskrin i låsbart skap på gjesterommet, men tenkte ikke over da jeg lette om det var flere smykker som ikke var der de skulle være. Da jeg kom hjem fra juleferie i januar, hadde jeg glemt hele greia. De smykkene som ligger i smykkeskrinene er smykker jeg sjelden bruker, og da spesielt ikke etter at jeg sluttet i arbeidslivet og deltar lite i hendelser som gir rom for å pynte seg.

Etter en tid skulle jeg igjen ha et eller annet i ett av smykkeskrinene, fant det ikke, og da ble jeg sikker på at noe var helt feil. Jeg gikk gjennom alle skrinene og fikk sjekk da jeg så at det meste av alt jeg hadde av gult gull var borte. Alt som var igjen var små, lette anheng, ei nål og to gullringer etter mor. De to var så i øyenfallende at det ville vært ganske tydelig om de var forsvunnet. Det ble da klart for meg at noen hadde stjålet arven min som mine barn skulle videreføre.

Foretaket opplyste 4.11.22 at det ønsket å gjøre en ny vurdering og ba sikrede om å innhente takst fra gullsmed. Foretaket viste til at erstatningen kunne reduseres, ettersom tapet hadde skjedd over en periode på to år.

Sikrede innhentet en takst fra gullsmed B., som takserte smykkene til kr 227 070. Taksen ble etter det opplyste basert på fremvisning i kataloger, fremvisning av eldre smykker og sikredes tegninger.

Foretaket fant det ikke sannsynliggjort at smykkene var stjålet, men fremsatte 2.12.22 følgende forslag til minnelig løsning:

Vi ønsker gode prosesser og løsninger med de som benytter selskapet i skadesaker. Av prosessøkonomiske hensyn, samt det faktum at du ikke tidligere har hatt slik skade og vært kunde hos oss over en lengre periode, så velger vi i denne saken å tilby en minnelig løsning.

Dette medfører at saken kan løses minnelig ved at selskapet foretar en utbetaling på kroner 100 000kr forutsatt at saken da anses som endelig avsluttet fra begge part.

Dersom tilbudet ikke aksepteres innen 01.01.2023 vil det falle bort med endelig virkning.

Sikrede svarte blant annet følgende 21.12.22:

Jeg hører gjerne fra dere igjen, og håper dere ser mitt syn på saken. At jeg blir straffet med et tilbud om å dekke en så liten del av mine barns arv, synes jeg er en for hard dom når man har handlet etter beste evne. Jeg kan for mitt bare liv ikke huske at da jeg inngikk forsikringsavtale med dere for så mange år siden som det er, fikk beskjed om at smykkene mine måtte avfotograferes og/eller takseres for å komme inn under innboforsikringen.

Foretaket opplyste 3.1.23 at det anså saken som avgjort siden sikrede ikke hadde akseptert tilbudet innen fristen. Foretaket opprettholdt sitt standpunkt om at det ikke var sannsynliggjort et tyveri.

Sikrede krever erstatning for tap av smykker med verdi kr 227 070. Smykkene ble stjålet, mest sannsynlig av sikredes hjemmehjelp. Forsikringen dekker tap som følge av tyveri.

Foretaket er uansett bundet av tilbudet til minnelig løsning. Sikrede sendte e-post 21.12.22 og pekte på en løsning som kunne styrke sikredes sak. Sikrede forventet svar på denne e-posten i god tid før fristens utløp. Foretaket skriver selv at frister ikke gjelder så lenge saken er pågående.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at sikrede ikke har sannsynliggjort et tyveri.

Sikrede har ikke kunnet vist til en konkret hendelse, eller et rimelig tidsintervall, hvor tyveriet skal ha skjedd. Bevisbyrden er derfor ikke oppfylt, jf. blant annet FinKN 2019-445 og 2022-777.

Smykkenes verdi er heller ikke tilstrekkelig sannsynliggjort, da taksten er foretatt etter tyveriet, og uten at sikrede har kunnet fremlegge kvitteringer, ekthetsbevis eller lignende.

Sikrede aksepterte ikke forslaget til minnelig løsning innen fristen, og foretaket er derfor ikke lenger bundet av tilbudet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for tyveri.

Sikredes forsikring omfatter bl.a. "tyveri", som ifølge langvarig nemndspraksis må tolkes i samsvar med det strafferettslige begrepet tyveri, dvs. uberettiget tilegnelse av gjenstander som tilhører en annen for å skaffe seg eller andre en uberettiget vinning ved tilegnelsen, jf. bl.a. FinKN 2022-777.

Sikrede har forklart at smykkene ble "stjålet over en periode fra 01.07.2020 (da jeg flyttet til ny leilighet) til 1.7.2022 (datoen er bare satt som en avslutning). Jeg kan ikke si eksakt dato iom at dette har skjedd litt og litt over tid. Den eneste som har hatt mulighet til dette, er hjemmehjelpen som gjør rent hver 14.dag". Spørsmålet er om det er tilstrekkelig bevist at smykkene er stjålet.

Det følger av alminnelige bevisregler at sikrede har bevisbyrden for at hun har lidd et tap som er omfattet av forsikringen, dvs. i dette tilfellet at det har skjedd et tyveri. Bevistemaet er ifølge nemndspraksis at sikrede kan tidfeste tyveriet innenfor et rimelig tidsintervall og kan vise til en hendelse eller en anledning hvor tyveriet antagelig har funnet sted, jf. bl.a. FinKN 2019-445, 2018-908 og 2018-620. Det er altså ikke nok med et mer eller mindre avgrenset tidsrom; sikrede må også kunne vise til en hendelse eller situasjon hvor tyveri fremstår som (mer enn 50 %) sannsynlig.

Sikrede forklarte først at tapet kan ha skjedd i en tidsperiode på to år. Etter avslaget forklarte sikrede at hun oppdaget at ett armbånd var borte i juli 2021. Forklaringen angir ikke om sikrede på dette tidspunktet kontrollerte sine fem smykkeskrin hvor smykkene ble oppbevart. Det er derfor svært uklart for nemnda når sikrede sist observerte smykkene. Dette tilsier at smykkene like gjerne kan ha forsvunnet i det tidsintervallet som beskrives i skademeldingen som i juli 2021 da hun oppdaget at et armbånd var borte. Nemnda mener sikrede ikke har dokumentert et "rimelig tidsintervall" for når tyveriet skal ha skjedd, jf. for så vidt tilsvarende FinKN 2022-1077.

Nemnda forstår sikrede slik at hennes fem smykkeskrin ble oppbevart i et låst skap. Det er ikke opplyst om at andre enn sikrede har hatt tilgang til nøkkelen, og det er ikke fremlagt dokumentasjon på at skapet har vært brutt opp. Sikrede mistenker at hjemmehjelpen kan ha tatt smykkene, men har ikke gitt noen forklaring som sannsynliggjør en "hendelse" eller "anledning" hvor tyveriet skal ha skjedd.

Ut fra dette kan nemnda ikke se at tyveri er tilstrekkelig sannsynliggjort.

Sikrede anfører at foretaket må være bundet av sitt tilbud om dekning for kr 100 000.

Foretaket fremsatte 2.12.22 følgende tilbud:

Minnelig løsning

Vi ønsker gode prosesser og løsninger med de som benytter selskapet i skadesaker. Av prosessøkonomiske hensyn, samt det faktum at du ikke tidligere har hatt slik skade og vært kunde hos oss over en lengre periode, så velger vi i denne saken å tilby en minnelig løsning.

Dette medfører at saken kan løses minnelig ved at selskapet foretar en utbetaling på kroner 100 000kr forutsatt at saken da anses som endelig avsluttet fra begge part.

Dersom tilbudet ikke aksepteres innen 01.01.2023 vil det falle bort med endelig virkning.

Foretaket gir her klart uttrykk for at det ikke anser seg ansvarlig etter forsikringens vilkår, og at det fremsatte tilbudet er en minnelig løsning blant annet basert på prosessøkonomiske hensyn.

Sikrede svarte 21.12.22 at hun kunne fortelle hvem hun har fått smykkene av, og hvor hun hadde kjøpt de smykkene hun selv har kjøpt. Videre viste sikrede blant annet til:

Jeg hører gjerne fra dere igjen, og håper dere ser mitt syn på saken. At jeg blir straffet med et tilbud om å dekke en så liten del av mine barns arv, synes jeg er en for hard dom når man har handlet etter beste evne. Jeg kan for mitt bare liv ikke huske at da jeg inngikk forsikringsavtale med dere for så mange år siden som det er, fikk beskjed om at smykkene mine måtte avfotograferes og/eller takseres for å komme inn under innboforsikringen.

Ut fra den fremlagte dokumentasjonen var det ikke ytterligere kontakt mellom partene før foretaket 3.1.23 sendte sikrede e-post:

Ettersom tilbudet om minnelig løsning ikke er imøtesett anser vi saken som lukket og oppgjort fra vår side.

Det er uklart for nemnda om sikredes e-post av 21.12.22 var et forhandlingsforsøk eller et avslag på tilbudet som i seg selv medførte at det bortfalt, men uansett har sikrede ikke sendt en aksept av tilbudet innenfor den angitte fristen. Foretaket er da ikke lenger bundet av tilbudet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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