

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-118

12.2.2024

KLP Skadeforsikring AS

Reise/reisegods

Tapte høreapparat – omfattet av forsikringsdekningen?

Grunnet sykdom var sikrede i kontakt med foretaket pr telefon før han reiset fra et hotell i Østerrike, og han la i den forbindelse igjen sitt høreapparat på hotellrommet. Hotellpersonalet bekreftet overfor sikrede at høreapparatet ble funnet, og at det ville sende dette til sikrede per post. Sikrede mottok aldri høreapparatet og krevde tapet dekket av foretaket. Foretaket avslo dekning, og viste til at forsikringen ikke omfattet hendelsen, herunder at forsikringen ikke dekket "gjenstander som mistes, kommer bort, eller legges igjen". Sikrede var uenig og anførte at foretaket direkte hadde medvirket til at høreapparatet ble lagt igjen. Nemnda kom til at tapet ikke skyldtes en dekningsmessig hendelse.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 18–19 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tapte høreapparat.

Reiseforsikringen angir følgende om hva som dekkes:

Forsikringen dekker skade på og tap av eiendeler som du har med deg for personlig bruk under reise og opphold, og som skyldes

- tyveri og ran (jf. straffelovens § 321 og § 327)
- skadeverk, ved at en annen person rettsstridig skader eiendeler du har i din besittelse (jf. straffelovens § 351)
- ...
- skade på/tap av innsjekket bagasje

Fra hva som ikke dekkes hitsettes:

- Gjenstander som mistes, kommer bort, eller legges igjen

Sikrede glemte igjen sitt høreapparat i en skrivebordsskuff på et hotellrom i Østerrike. Grunnet sykdom var sikredes helsetilstand redusert. I forbindelse med pakking og avreise fra hotellet, var sikrede i samtale med foretaket via SMS vedrørende sin helsetilstand for hjemreisen. I den forbindelse skal høreapparatet ha blitt gjenglemt.

Sikrede skal deretter ha vært i kontakt med hotellet like etter avreise. Hotellet skal ha bekreftet i samtale med sikrede at høreapparatet skulle bli sendt via post 14.8.23.

Høreapparatet dukket ifølge sikrede aldri opp i posten, og posten kunne ikke gjøre rede for postforsendelsen da den var sendt uten sporing.

Den 22.8.23 informerte sikrede foretaket om følgende:

Som eg har meldt frå om, skjedde det uheldige omstendigheter som eg åleine ikkje kan lastast for, rundt det faktum at høyreapparata mine var liggjande att på rommet.

I dykkar svar 17.08., saknr X, seier de frå dykk dekningsansvar for "glemte eiendeler". Høreapparata var ikkje komne til min postkasse igår, men det er jo enno von og ... har stadfesta at dei er sende.

Dersom dei ikkje kjem, vil eg argumentere for at dette var ein situasjon der dykkar representant og eg gjensidig prøvde å hjelpe kvarandre. Altså ikkje ein ordinær «glemte gjenstander» sak, men der dykkar representant sine gode og omsorgsfulle intensjonar dessverre også tok både fokus og tid bort frå sluttpakkinga mi. Eg vil leggje fram tidsoversyn registrert på min telefon over meldingane som gjekk att og fram mellom SOS og meg inntil vi bokstavleg måtte springe for å nå bussen. (Haldeplassen låg 20 min frå Haus O. i rask gange.)

(..)

Den 18.9.23 avslo foretaket dekning, og viste til at forsikringen ikke omfattet hendelsen. Videre at forsikringen ikke dekket "gjenstander som mistes, kommer bort, eller legges igjen".

Sikrede anførte at saken ikke kunne behandles som en ordinær "gjenglemt gjenstand"-sak:

Eg har dokumentert at KLP sin representant er utilsikta involvert i saka ved å tilføre ei ytre hending som var sterkt medverkande til at apparata no er borte. Ved å uttrykkje forståing for at eg var i "en stressende situasjon", men likevel ikkje ta stilling til framlagd dokumentasjon, legg de naturlegvis alt ansvar for hendinga over på meg. Formuleringa "I denne saken ble høreapparatet gjenglemt." er sann, men ikkje dekkande og representerar såleis ei utilbørleg ansvarsfråskuing. Dette vert grunngeve med ei streng bokstavtolking av forsikringsvilkåra som altså ser bort frå avgjerande sider ved hendinga.

Foretaket opprettholdt avslaget 29.9.23:

(..)

Vilkårene omhandler hvilken type tap/skader som dekkes av reisegodsforsikringen. Skaden må være oppstått som følge av enten tyveri, ran, skadeverk, kollisjon og utforkjøring, grunnstøting/kantring med båt, brann, vannledningsskade, naturskade eller skade på/tap av innsjekket bagasje for å gi erstatning.

Mistet og gjenglemte eiendeler dekkes ikke.

(..)

Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 4.10.23.

Sikrede har i det vesentlige anført at tapet må dekkes av forsikringen. Subsidiært at det må vurderes en rimelig kostnadsdeling mellom sikrede og foretaket. Hendelsen kan ikke vurderes som en ordinær "gjenglemt gjenstand-sak" slik foretaket har gjort. Sikrede har vist til kontakten med foretakets representant om sin helsetilstand i minuttene før avreise, og at dette var en direkte medvirkning til at høreapparatet ble liggende igjen på hotellrommet. I tillegg til at kontakten med foretaket medførte ekstra stress, var sikrede i tillegg syk og hadde omsorgen for sitt barnebarn på reisen. Sikrede anfører at foretakets avslag derfor er urimelig og verken i samsvar med god forretningsskikk eller intensjonen bak dekningsreglene i forsikringsvilkårene.

Til støtte for sitt syn har sikrede anført at det i tolkningen av forsikringsvilkårene også må ses hen til oppstillingen av "Hva som ikke dekkes" for å få en helhetlig riktig forståelse av dekningen. Sikrede anfører at "hva som ikke dekkes" må ses på som en videre presisering av hva som i utgangspunktet faller inn under dekningen, og hva som faller utenfor.

Sikrede anfører at sentralt i tolkningen er bruken av ett av punktene under hva som ikke er dekket, herav "Gjenstander som mistes, kommer bort, eller legges igjen". Dette punktet kan ikke benyttes, da foretaket selv var direkte involvert i skadetilfellet. At foretaket selv var direkte involvert i skadetilfellet må vurderes, da dette medførte en ekstraordinær situasjon som må tillegges avgjørende vekt i vurderingen. Hensynet til rimelighet må derfor veie tungt.

Kravet om bevisbyrde må under enhver omstendighet knyttes til en helhetlig fremstilling av forsikringsvilkårene.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at tapet ikke er omfattet av dekningen, da forsikringen ikke dekker begivenheter ut over det som er bestemt i vilkårene. Eiendeler som mistes, kommer bort eller legges igjen er objektivt unntatt fra vilkårene. Omstendighetene i saken medfører ikke at foretaket plikter å vurdere avslaget utover de ordinære vilkårene.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for tap av høreapparat.

Nemnda slutter seg til sekretariatets vurdering:

Innledningsvis skal det bemerkes at hvilke skader og tap som foretaket svarer for, herunder hvilke begrensninger som gjelder, avhenger av de til enhver tid gjeldende vilkår som er tilknyttet den aktuelle forsikringsavtalen som er inngått med foretaket. Forsikringen dekker for øvrig ikke begivenheter ut over de som er bestemt angitt i vilkårene. Den aktuelle forsikringen er med andre ord ikke noen "all risk" forsikring, men en forsikring som dekker skade og tap ved bestemte begivenheter. Dette er hensyntatt ved premieberegningen.

Det følger av sikker rett at det er sikrede, altså du, som har bevisbyrden for at kravet er omfattet av forsikringen, jf. Høyesterettsavgjørelse inntatt i Rt. 2002 s. 1517 og FinKN 2017-740.

Av din reiseforsikring fremgår det at følgende dekkes:

Forsikringen dekker skade på og tap av eiendeler som du har med deg for personlig bruk under reise og opphold, og som skyldes

- tyveri og ran (jf. straffelovens § 321 og § 327)
- skadeverk, ved at en annen person rettstridig skader eiendeler du har i din besittelse (jf. straffelovens § 351)
- utforkjøring og kollisjon mellom kjøretøy/sykkel i bevegelse
- grunnstøting og kantring med båt, eller kollisjon med annen båt
- brann, vannledningsskade og naturskade (jf. Lov om naturskadeforsikring)
- skade på/tap av innsjekket bagasje

Ditt høreapparat er en eiendel som i utgangspunktet er dekket under reiseforsikringen. Dette er imidlertid ikke tilstrekkelig, da tapet av høreapparatet også må skyldes en av punktene som er opplistet.

Det er på det rene at du glemte igjen høreapparatet på hotellrommet. Du har imidlertid opplyst at hotellet skal ha informert deg om at de deretter fant høreapparatet, og at de bekreftet til deg at de sendte det per post. Du opplyser videre at du ikke har mottatt dette. Hvorfor høreapparatet ikke har kommet frem til deg, er ikke dokumentert og er dermed uklart. Som vist er det du som har bevisbyrden for at tapet er omfattet av forsikringen. Slik hendelsen er beskrevet, kan ikke sekretariatet se at tapet skyldes en av de opplistede punktene.

Utgangspunktet er at du ikke kan få dekket tapet.

Du anfører imidlertid at hendelsen ikke kan vurderes som en ordinær "gjenglemt gjenstand-sak", da kontakten med foretaket før avreise medførte at foretaket var en direkte medvirkende årsak til at høreapparatet ble gjenglemt. I tillegg var sykdom og omsorgen for ditt barnebarn på reisen en del av årsaken. Du anfører at foretakets avslag derfor er urimelig og verken i samsvar med god forretningsskikk eller intensjonen bak dekningsreglene i forsikringsvilkårene.

Forsikringsselskapene står som utgangspunkt svært fritt ved utformingen av sine produkter og vilkår. Dette kommer blant annet til uttrykk i Finansklagenemnda Skades uttalelse i **FinKN 2012-221**, hvor nemnda påpekte at det gjelder avtalefrihet med hensyn til dekningsfeltet i en forsikring. Som vist til innledningsvis dekker heller ikke forsikringen begivenheter ut over de som er bestemt angitt i vilkårene. Til tross for at en situasjon kan ha mange medvirkende årsaker, må man i en del tilfeller likevel bære tapet selv, selv om tapet er uforskyldt og man har tegnet en forsikring.

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

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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