

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-230

13.3.2024

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Tap av briller – dokumentert krav?

Sikredes briller gikk tapt under en ambulansetransport på ferie i 2021. Som dokumentasjon på de tapte brillene, sendte sikrede inn en lapp fra Synsam datert 15.9.20. På lappen fremgikk det at tilsvarende briller kostet kr 14 128. Foretaket bekreftet dekning av brillene under forutsetning om at sikrede kunne dokumentere når brillene ble kjøpt. Sikrede kunne ikke fremlegge kvittering på de tapte brillene, og den innsendte prisdokumentasjonen viste seg i ettertid å tilhøre et annet par briller enn de tapte. Foretaket krevde i den forbindelse at korrekt dokumentasjon ble innsendt før erstatningen kunne utbetales. Sikrede var uenig og anførte at den innsendte dokumentasjonen måtte være tilstrekkelig for å få utbetalt erstatningen. Nemnda kom til at foretaket kunne kreve at sikrede sendte inn korrekt dokumentasjon.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tapte briller.

Sikredes reiseforsikring har vilkår om erstatningsoppgjør for reisegods i pkt. 9.4:

(..)

Selskapet kan kreve fremlagt kvittering. Eventuelt kontoutskrift eller garantibevís hvor kjøp eller kontantuttak fremgår.

Sikredes briller gikk tapt under ambulansetransport da han var på ferie i 2021.

Som dokumentasjon på at tilsvarende briller kostet ca. kr 14 128 sendte sikrede inn en lapp fra Synsam datert 15.9.20.

Foretaket bekreftet 23.8.23 dekning av brillene, men ba om dokumentasjon på når de tapte brillene ble kjøpt:

Når det gjelder brillene dine kan vi ikke se at det foreligger en dekningsaksept på disse fra SOS. Vi vil allikevel dekke disse. Du har tidligere innsendt dokumentasjon på at tilsvarende briller koster NOK 14.128. Det fremgår ikke her når du kjøpte de tapte brillene og vi ber om at du får en slik bekreftelse fra optiker.

Sikrede ga 4.9.23 følgende opplysninger om brillene:

Det kostnad oversikt av briller var fra 2020 forbindelse med en skadet briller. Når jeg sendte kravet funnet dette vedlegget i min mobiltelefon. Derfor hadde ikke oppdater kostnad oversikt av tapte brilleren. I dag koster sikker på 18- 20 tusen kroner. Jeg sender bekreftelse fra optiker.

Sikrede sendte samme dag bekreftelse fra optiker på at brillene ble kjøpt i 2021 i Tyrkia.

Foretaket svarte 11.9.23:

I din siste e-post sendte du inn en bekreftelse på at brillene ble kjøpt i Tyrkia i 2021. Vi viser til vilkårenes punkt 9.1 og unntaket for gjenstander som er ført inn i Norge i strid med gjeldende toll- og avgiftsregler. Vi må derfor be om at du sender inn både kvittering på brillene og dokumentasjon på at disse ble fortollet inn til

Norge.

Sikrede ba foretaket forklare hvordan de tapte brillene kunne vært ført inn til Norge.

Foretaket ba igjen sikrede innhente dokumentasjon i form av kvittering eller kjøpsbekreftelse fra butikk på de tapte brillene:

Etter din innsendelse av dokumentasjon på at brillene ble kjøpt i Tyrkia kan det være at det ble en misforståelse her hos oss. Etter det vi kan se av innsendt bekreftelse forstår vi det slik at brillene ble kjøpt i desember 2021. Du opplyste til SOS den 29 oktober at brillene dine hadde blitt borte under en ambulansetransport. Det fremstår således ut som om brillene ble kjøpt som en erstatning for de tapte. Vi må derfor be om at du sender inn dokumentasjon i form av kvittering eller kjøpsbekreftelse fra butikk på de brillene som gikk tapt.

Sikrede presiserte når brillene ble kjøpt:

Det bekreftelsen jeg sendte til deg viser brilleren kjøpte 02.10.2021. Se på vedlegg som tidligere sendt. Den ble tapt under ambulanse transporten i 19 oktober.2021, ikke 29 oktober sikker en misforståelse. 29 oktober kan være oppringte dagen til SOS.

Foretaket ba om kvittering som viste spesifisert pris på brillene.

Sikrede informerte om at han ikke fant kvitteringen, da denne var en manuelt skrevet faktura, og at leverandøren hadde sagt at det tok mye tid å finne kvittering.

Foretaket informerte 19.9.23 om at det ikke ville utbetale erstatning for brillene før sikrede sendte inn etterspurt dokumentasjon.

Sikrede brakte deretter saken inn for Finansklagenemnda 28.9.23.

Sikrede krever erstatning for brillene og anfører at tapet er omfattet av forsikringen. Bekreftelse for brillene i henhold til foretakets forespørsel foreligger, og den innsendte dokumentasjonen må være tilstrekkelig for å få utbetalt erstatningen. Selger har ikke sendt kvittering, til tross for gjentatte henvendelser.

Sikrede anfører at han betalte ca. kr 8 000 for brillene i Tyrkia, men at de i Norge koster ca. kr 18–20 000. Sikrede krever derfor kostnadene til gjenanskaffelse til samme briller, herav avanserte progressive briller, jf. vilkår pkt. 9.4.

Forsikringsforetaket erkjenner at tapet er omfattet av forsikringen, men anfører at erstatning ikke utbetales før etterspurt dokumentasjon blir fremlagt, jf. at sikrede har bevisbyrden for kravet som blir fremsatt, jf. også fal. § 8-1 første ledd.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket må utbetale erstatning for tapte briller.

Foretaket har erkjent at tapet av brillene er omfattet av forsikringen, men anfører at tapet må dokumenteres med kvittering.

Sikredes forsikringsvilkår pkt. 9.4 angir:

Selskapet kan kreve fremlagt kvittering. Eventuelt kontoutskrift eller garantibeviss hvor kjøp eller kontantuttak fremgår.

Etter vilkåret kan foretaket kreve fremlagt kvittering/kontoutskrift eller et garantibeviss hvor kjøpet fremgår. Det er klart at sikrede ikke har sendt inn dette i henhold til vilkåret. Sikrede har opplyst at leverandøren har sagt at kvitteringen vil ta lang tid å finne.

Det følger av alminnelige bevisregler at sikrede har bevisbyrden for at han har lidd et tap som er omfattet av forsikringen, jf. også FinKN 2016-485, 2020-323 og 2020-152.

Sikrede viser til bekreftelse for brillene i henhold til foretakets forespørsel, og at den innsendte dokumentasjonen er tilstrekkelig for å få utbetalt erstatningen.

Foretaket bekreftet 23.8.23 dekning av de tapte brillene, men ba om dokumentasjon på når brillene ble kjøpt:

Når det gjelder brillene dine kan vi ikke se at det foreligger en dekningsaksept på disse fra SOS. Vi vil allikevel dekke disse. Du har tidligere innsendt dokumentasjon på at tilsvarende briller koster NOK 14.128. Det fremgår ikke her når du kjøpte de tapte brillene og vi ber om at du får en slik bekreftelse fra optiker.

Dekningsbekreftelsen er etter sin ordlyd basert på at prisdokumentasjonen for de tapte brillene allerede forelå. Den innsendte prisdokumentasjon viste seg i ettertid å gjelde et annet par briller enn de tapte. Foretaket må da kunne kreve at korrekt dokumentasjon sendes inn før erstatning utbetales.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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