

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-536

19.6.2024

Storebrand Forsikring AS

Reise/reisegods

Tap og skade på gjenstander under sykehusopphold – sannsynliggjort tyveri – annen plutselig fysisk skade?

Sikrede søkte erstatning under reiseforsikringen for gjenstander hun mente ble stjålet og ødelagt under et sykehusopphold. Sikrede forklarte blant annet at skoene hennes ble ødelagt etter å ha blitt dratt på asfalt og over dørstokker. I tillegg ble både skoene og en joggedress tilgriset av blod og urin. Ifølge sikredes forklaring ble flere av gjenstandene kastet på sykehuset. Sikrede krevde også erstatning for et høreapparat hun mente ble stjålet under oppholdet. Foretaket avslo erstatningskravet under henvisning til at det ikke var sannsynliggjort et forsikringstilfelle, eller at det var fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon på skadene. Sikrede anførte at skadene og tapet var påført av de ansatte på sykehuset og viste til at saken var under politietterforskning. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentet et dekningsmessig tyveri, eller at gjenstandene var skadet som følge av en konkret og dokumenterbar hendelse.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under reiseforsikring etter sykehusopphold.

Sikredes reiseforsikring omfatter ifølge vilkårenes pkt. B.4.1.2 bokstav a) tap og skade som følge av:

Tyveri. Med tyveri menes borttagning av eiendeler du har i din besittelse, jf. Straffeloven par. 321 og 322. At eiendeler mistes/bortkommer og senere beholdes av finneren, er ikke å anse som tyveri.

Videre dekker forsikringen etter vilkårenes pkt. C.1.2.3:

Annen plutselig og uforutsett fysisk skade på personlige eiendeler enn de som er nevnt i punkt B.4.1.2, som skyldes en plutselig ytre årsak. Forsikringen dekker inntil kr. 5 000 samlet per skadetilfelle. At eiendeler mistes/bortkommer er ikke å anse som fysisk skade.

Skadeårsaken må være kjent og kunne knyttes til et bestemt skadetidspunkt. Det er en forutsetning at den skadede gjenstanden kan fremvises på forespørsel fra oss.

Sikrede søkte erstatning under sin reiseforsikring for gjenstander som ble frastjålet og skadet 15.8.23 under et sykehusopphold. I skademeldingen opplyste sikrede at gjenstandene var låst inne i et skap, og at hun oppdaget tyveriet "[d]agen eller flere dager etter" hun sist hadde gjenstandene. Sikrede oppga kravet til å gjelde:

Det som er stjålet er alt av høreapparat ørepropper, briller er ødelagt, glass er ubrukelig og brillestang, 2 par Gaitline joggesko og 2 par Gaitline sandaler er ødelagt fra å bli dratt på asfalt og over dørstokker av tre og jern. De var også tilgriset av blod og urin. Min nye juicy couture joggedress fra bursdagsfest 5 aug. 2023 var tilgriset av blod og urin da jeg våknet med 1/3 såpestykke etter 4 dager. (...)

Sikrede anmeldte forholdet til politiet 8.9.23. Utfallet av anmeldelsen er ikke gjort kjent.

Foretakets utreder avholdt samtale med sikrede 8.11.23. Sikrede forklarte ifølge utreders samtalereferat blant annet følgende om hendelsen:

(...)

FT var bevisstløs fra 15.08.23, mulig fra 14.08. FT vet ikke noe før hun våknet 18.08 med blod og urin på klær som ikke er hennes.

(...)

FT ringte moren da hun våknet på (B). Moren har forklarte da at hun hadde levert gjenstander til (B).

Når FT fikk dette på (B) var brillene skadet på høyre brillestang og et glass i brillene var skadet.

FT kom til seg selv på (B).

FT husker ikke hvilke klær moren hadde kommet med.

Moren til FT har vært i leiligheten til FT og hentet ting til henne (og deretter levert det til (B). JCT).

Moren fikk kun levere tingene til (B) på gårdsplassen utenfor.

Deretter er det låst inn på (B).

Sikrede ble deretter stilt spørsmål vedrørende gjenstandene hun hadde søkt erstatning for. Sikrede forklarte at hun hadde fått erstattet kr 12 000 for tapet av høreapparatet under en annen forsikring. Videre fremgikk det av samtalereferatet at sikrede hadde forklarte følgende:

FT vet ikke hva hun hadde på seg da hun ble lagt inn. Hun ble transportert med ambulanse.

Moren leverte briller. FT vet ikke når hun fikk brillene. Da hun tok de på seg etter å ha fått dem, av en som heter (A) på (B), var de skadet.

Det er Tom Ford briller.

FT har vært hos øyespesialist 20. sept. som konkluderte med ødelagt glass og en pinne som ikke kan repareres.

Hvor er brillene nå?

De er hjemme hos FT, så Stb. kan gjerne få dem.

FT aner ikke hvordan brillene har blitt skadet.

Sko/sandaler:

FT hadde på gråhvite Gaitline da hun ankom.

Moren kom med de grønne Gaitline skoene.

De var de grønne blod på (da hun dro. JCT)

Sikrede ringte B. under samtalen med utreder og spurte om de kunne fremskaffe en bekreftelse på at gjenstandene ble stjålet/skadet under hennes opphold. Det ble etter det opplyste avtalt at sikrede skulle bli oppringt av sykehuset påfølgende dag, og at sikrede skulle kontakte utreder etter dette. Sikrede ønsket ikke å gi samtykke til at utreder skulle kontakte B. for en uttalelse.

Sikrede sendte utreder en tekstmelding dagen etter hvor hun opplyste at utreder kunne kontakte en konkret avdeling på B. for en avklaring. Det er ikke fremlagt dokumentasjon fra en eventuell samtale mellom utreder og B.

Foretaket besluttet 24.11.23 å avslå erstatning under henvisning til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort et dekningsmessig tyveri, eller skade på gjenstandene. Sikrede klaget på avgjørelsen 30.11.23 og viste blant annet til at AIG hadde godkjent tapet som en forsikringssak. Foretaket opprettholdt sitt standpunkt etter en ny vurdering 4.12.23.

Sikrede søkte også erstatning fra sykehuset hvor hun var innlagt. Kravet ble avslått 12.1.24. Følgende hitsettes fra avslaget:

I forbindelse med ankomst til (B) sykehus 15.08.23 finner vi følgende dokumentert: "Pasienten hadde ikke med seg eiendeler". Under opphold ved akuttseksjon B er det dokumentert at du forteller at eiendeler er frastjålet, men det står ikke dokumentert at eiendelene er mottatt for oppbevaring av aktuell seksjon.

Sikrede krever erstatning for gjenstandene som ble stjålet og skadet under sykehusoppholdet. Sikrede reagerer på at foretaket forsøker å få innsyn i taushetsbelagte opplysninger, og at foretaket ønsker å snakke med hennes pårørende. Foretaket har ikke i tilstrekkelig grad tatt hensyn til sikredes helsesituasjon i kommunikasjonen med henne.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at sikrede ikke har sannsynliggjort et dekningsmessig tyveri. Kravet er heller ikke sannsynliggjort. Sikrede plikter etter fal. § 8-1 første ledd å fremlegge de opplysninger og dokumenter som er tilgjengelig for sikrede, og som foretaket behøver for å beregne sitt ansvar. Sikrede har ikke fremlagt dokumentasjon over de ødelagte gjenstandene.

Sekretariatets begrunnelse:

Nemndas sekretariat avgjorde saken 24.4.24 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold:

Spørsmålet er om du har krav på erstatning under reiseforsikringen.

Sikrede har bevisbyrden for at det foreligger et forsikringstilfelle, jf. blant annet Høyesteretts avgjørelse inntatt i **Rt. 2002 s. 1517**. Dette innebærer at det er sikrede, altså du, som må sannsynliggjøre at det har oppstått en skade som selskapet i henhold til vilkårene svarer for, og som må dokumentere omfanget av tapet, jf. eksempelvis **FinKN 2023-413**:

Ut fra dette kan nemnda ikke se at sikrede har bevist verken hva slags jakke tyveriet gjaldt eller jakkens verdi. Foretaket har i så fall ikke den nødvendige dokumentasjon for å gjøre opp skaden.

Vi viser ytterligere til **FinKN 2023-408**:

Sikrede har videre meldt stjålet verktøy og musikkutstyr uten annen form for dokumentasjon enn enkelte bilder, utover kjøpet av et Bose-anlegg via finn.no for kr 3 033. Resterende del av kravet fremstår som helt udokumentert. Selgeren av anlegget har bekreftet at sikrede fikk med diverse utstyr, men har ikke gitt noen nærmere beskrivelse av hva det dreide seg om. Sikrede har videre forklart at han var usikker på om verktøyet var kjøpt privat eller om han fikk dette da han jobbet i et familiefirma. Ut fra dette mener nemnda heller ikke disse kravene er tilstrekkelig dokumentert.

Din reiseforsikring omfatter ifølge vilkårenes pkt. B.4.1.2 bokstav a) tap og skade som følge av:

Tyveri. Med tyveri menes borttagning av eiendeler du har i din besittelse, jf. Straffeloven par. 321 og 322. At eiendeler mistes/bortkommer og senere beholdes av finneren, er ikke å anse som tyveri.

Sekretariatet oppfatter din forklaring slik at du mener at høreapparatet inkludert tilbehør har blitt stjålet under sykehusoppholdet. Du har mottatt kr 12 000 i erstatning for tapet av høreapparatet fra et annet forsikringsforetak. Det er uklart for sekretariatet om dette dekker ditt fulle tap. Du har i så fall ikke krav på ytterligere erstatning under reiseforsikringen.

Langvarig nemndspraksis har lagt til grunn at et tyveri "(...) må kunne dokumenteres ved at sikrede kan tidfeste tyveriet innenfor en rimelig tidsramme og vise til en hendelse hvor tyveri er sannsynlig, jf. jf. FSN 6579 **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.", jf. **FinKN 2024-177**.

Du har forklart at høreapparat har blitt stjålet under et sykehusopphold. Sykehuset har bekreftet at du fortalte under oppholdet at gjenstander var stjålet, men sekretariatet kan ikke se at dette er tilstrekkelig for å sannsynliggjøre et tyveri. Vi antar at du har hatt høreapparatet på deg under oppholdet. Du har ikke vist til en konkret situasjon eller hendelse hvor det fremstår som mer sannsynlig at høreapparatet har blitt stjålet, enn at det kan ha blitt tapt på andre måter, som for eksempel at høreapparatet er mistet. Det er i så fall ikke mer enn 50 % sannsynlig at høreapparatet er stjålet. For det tilfellet du ikke allerede har fått dekket ditt fulle

tap hva gjelder høreapparatet, kan vi ikke se at du har oppfylt din bevisbyrde for at høreapparatet er stjålet.

Sekretariatet oppfatter det slik at du anfører at de øvrige gjenstandene, herunder briller, fire par sko og en joggedress, ble ødelagt under oppholdet.

Din reiseforsikring omfatter ifølge vilkårenes pkt. C.1.2.3:

Annen plutselig og uforutsett fysisk skade på personlige eiendeler enn de som er nevnt i punkt B.4.1.2, som skyldes en plutselig ytre årsak. Forsikringen dekker inntil kr 5 000 samlet per skadetilfelle. At eiendeler mistes/bortkommer er ikke å anse som fysisk skade.

Skadeårsaken må være kjent og kunne knyttes til et bestemt skadetidspunkt. Det er en forutsetning at den skadede gjenstanden kan fremvises på forespørsel fra oss.

Du har forklart at skoene har blitt ødelagt etter å ha blitt *"dratt over asfalt og over dørstokker av tre og jern"*. Det er uklart for sekretariatet hvorvidt dette er tilfelle for alle fire parene du krever erstatning for. Vi forstår det slik at joggedressen var tilgriset av blod og urin da du våknet.

Vilkårene krever at skadeårsaken må være "kjent" og kunne knyttes til et "bestemt skadetidspunkt".

Nemndspraksis har tolket dette slik at tapet må være oppstått "i form av en konkret og påvisbar skadevoldende begivenhet", jf. **FinKN 2019-347**.

Sekretariatet kan ikke se at du har fremlagt dokumentasjon av en konkret hendelse for hvordan skadene skal ha oppstått. Du har heller dokumentert skadene på gjenstandene ved for eksempel bilder, eller en uttalelse fra sykehuset som bekrefter at gjenstandene ble skadet under oppholdet og deretter kastet. Sekretariatet legger til grunn at en slik bekreftelse kunne vært innhentet fra sykehuset uten at foretaket måtte få innsyn i dine helseopplysninger.

Etter sekretariatets syn har du ikke krav på erstatning under din reiseforsikring. Klagen kan etter dette ikke føre frem.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på erstatning under reiseforsikringen.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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