

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1123

17.11.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Tyveri/ran – klagefrist oversittet? – fal. § 8-5 annet ledd.

Sikrede meldte om tyveri/ran på reise 3.5.24. Foretaket avslo kravet 13.5.24 med henvisning til at forsikringen ikke dekket hendelser som inntraff på reiser til, eller opphold i, områder/land med krig og uro hvor det var utstedt reiseråd fra UD. Fra dette tidspunktet var det videre korrespondanse mellom sikrede og foretaket frem til endelig avslag forelå 5.11.24. Klage ble så inngitt til Finansklagenemnda 22.5.25. Foretaket avviste ansvar for tapet og anførte at klagen til Finansklagenemnda var for sent fremsatt, jf. fal. § 8-5 annet ledd. Sikrede var uenig og anførte bl.a. at en e-post fra foretaket 14.4.25 inneholdt uklare formuleringer om klagefristen. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet, og at det ikke var grunnlag for sikredes anførsel om at e-posten med avslaget ikke var tilstrekkelig klart.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tap av reisegods, herunder spørsmålet om klagen er fremsatt rettidig.

Sikrede meldte 3.5.24 om tyveri/ran på reise i Afghanistan. Sikrede har etter det opplyste forklart at han sammen med sin kone og barn kjørte fra flyplassen da de ble stoppet av en annen bil med to menn og fraranet ting de hadde i sekkene sine, men fikk tilbake pass og kort. I ryggsekkene hadde de mobil, PC, drone, headset, kontanter, mobil, sminke, smykker samt klær til barnet. Ranerne tok også med seg bilnøkkelen. Kravet var på kr 106 000.

Foretaket avslo kravet 13.5.24 og viste til at forsikringen ikke dekket hendelser som inntraff på reiser til, eller opphold i, områder/land med krig og uro hvor det var utstedt reiseråd fra UD.

Sikrede påklaget avslaget 29.5.24 og viste til at han ikke hadde mottatt tydelig nok informasjon om unntakene i forsikringen, og at vilkåret burde vært mer fremtredende.

Foretaket svarte 4.6.24 at det var sikredes plikt å sette seg inn i sine forsikringer ved tegning og ved fornyelsen av denne. Foretaket påpekte at sikrede hadde hatt forsikringen i over tre år, og at det ikke kunne se at informasjonen var mangelfull. Det ble også vist til at reiserådet hadde stått uendret siden 4.8.21, og at forsikringen ikke hadde dekning for det som hadde skjedd.

Sikrede klaget på avgjørelsen 13.6.24, men avslaget ble opprettholdt 19.6.24.

Avgjørelsen ble klaget inn til foretakets kundeombud 30.10.24.

Kundeombudet avslo kravet i brev av 5.11.24 med bl.a. følgende informasjon:

Hvis du mener Gjensidige Forsikring har gjort feil ved vurderingen av saken, kan du bringe saken inn for domstolen eller kreve nemndbehandling. Hvis saken skal bringes inn for domstolen, må det skje ved forliksklage eller stevning.

Klagefrist

Hvis du vil klage, må du gjøre det innen **seks måneder** etter at du fikk dette brevet. Etter utløpet av fristen, vil kravet være foreldet.

Saken kan klages inn for:

FINANSKLAGENEMNDA

Postboks 53 Skøyen

0212 Oslo.

E-post: post@finkn.no

Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda 22.5.25.

Sikrede krever erstatning for tap av reisegods. Da sikrede reiste med familien til Kabul, var reiserådet at UD frarådet alle reiser til Afghanistan. Reiserådet ble deretter oppdatert den 8.4.24. Da ble det tre nivåer av reiseråd. Siste oppdaterte versjonen av reiseråd for Afghanistan er datert 20.6.24. Familien reiste til Kabul før de nye reiserådene ble utstedt. Sikrede har tatt alle forholdsregler og nødvendige sikkerhetstiltak under reisen.

Sikrede anfører at foretaket ikke har gitt tilstrekkelig informasjon om unntaket og også at unntaket er uklart.

Sikrede bestrider at meldefristen er oversittet og anfører at e-posten fra foretaket datert 14.4.25 ikke er tilstrekkelig klar.

Forsikringsforetaket avviser ansvar.

Foretaket anfører prinsipalt at klagefristen er oversittet. Finansklagenemnda mottok klage fra sikrede 22.5.25. Fristen for å klage utløp 5.5.25. Kravet er derfor foreldet. Det er flere avgjørelser i Finansklagenemnda som viser at foretakets avgjørelse er i tråd med vanlig praksis. Eksempelvis FinKN 2020-767 og 2024-832, der nemda kom til at klagefristen utløp seks måneder etter sikrede mottok brevet fra selskapets kundeombud.

Foretaket anfører subsidiært at reisen ikke er omfattet av forsikringen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på dekning for tap av reisegods, herunder om klagefristen er overholdt.

Nemnda ser først på spørsmålet vedrørende klagefristen.

Det følger av fal. § 8-5 annet ledd at sikrede mister retten til erstatning dersom ikke sak er anlagt eller nemndsbehandling krevd innen seks måneder etter at kravet er helt eller delvis avslått. For at foretaket skal kunne påberope seg klagefristen må det ha informert om fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at fristen oversittes. Slik informasjon skal gis i et skriftlig dokument. Skriftlighetskravet anses oppfylt ved bruk av e-post.

Foretaket sendte avslag 5.11.24 per brev. Sikrede har etter det opplyste ikke bestridt mottak av avslagsbrevet.

I avslaget er det opplyst om klageadgang, herunder at det løp en frist på seks måneder, hvordan fristen skulle avbrytes, samt at sikrede ville miste retten til erstatning dersom fristen ikke ble overholdt. Foretakets orientering om klageadgang oppfyller formkravene som er angitt i fal. § 8-5 annet ledd.

Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda 22.5.25, dvs. seks måneder og 17 dager etter avslaget med informasjon om klagemuligheter ble sendt. Fristen er da utløpt.

Sikrede anfører i ettertid at e-posten med avslaget ikke er tilstrekkelig klart. Nemnda kan ikke se noe grunnlag for denne anførselen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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