

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1313

22.12.2025

If Skadeforsikring NUF

Reise/reisegods

Tap av gjenstander – uredelig brudd på opplysningsplikten ved skadeoppgjøret – fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede meldte om tap av gjenstander til en verdi av kr 99 275 under sin reiseforsikring. Han oppga at årsaken var at de ble ødelagt ved brann i taxien han var passasjer i under en utenlandsreise. Foretaket vurderte at sikredes tapsliste besto av mange gjenstander og flere som var uvanlig å ha med seg på ferie, bl.a. et strømaggregat og et PC-tårn. Etter at foretaket ba om ytterligere dokumentasjon for kravet og utreder hadde hatt en samtale med sikrede, korrigerende sikrede tapslisten for bl.a. strømaggregatet og PC-tårnet. Etter dette avslo foretaket hele kravet med henvisning til fal. § 8-1 fjerde ledd. Sikrede hevdet det ikke var grunnlag for å avslå hele kravet, idet han hadde sendt foretaket avklaringer både hva angikk strømaggregatet og PC-tårnet i god tid før det hadde fattet avgjørelse i saken. Han hevdet han ikke hadde hatt til hensikt å villedde foretaket, men derimot samarbeidet og opptrådt i god tro. Nemnda kom til at foretaket var fri for ansvar etter fal. § 8-1 fjerde ledd for hele erstatningskravet, og viste til at det ikke var opplyst om noe som kunne gi en annen troverdig forklaring på de uriktige opplysningene sikrede ga i skademeldingen, enn at han ønsket en erstatning han ellers ikke hadde krav på.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for tap av gjenstander under reiseforsikringen, og spørsmål om foretaket er fri for ansvar pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede meldte tap oppstått under reise i Nigeria til reiseforsikringen. Han opplyste i skademeldingen at 93 gjenstander til en samlet verdi av kr 99 275 gikk tap under en brann. Han ankom Nigeria 10.6.25 og oppholdt seg først ca. en uke i byen L. Deretter fløy han 18.6.25 til byen E. På flyplassen ble han hentet av en taxi, som plutselig tok fyr da den ble stående i tett trafikk. Sikrede opplyste at brannårsak fortsatt var uklar, men hendelsen eskalerte raskt, og han måtte forlate kjøretøyet umiddelbart sammen med føreren og passasjerer i nærheten. Alle hans personlige eiendeler var i taxien, og de ble fullstendig ødelagt i brannen.

Foretaket mente at sikredes tapsliste besto av mange gjenstander og flere som var uvanlig å ha med seg på ferie, bl.a. et strømaggregat og et PC-tårn, og anmodet derfor 17.7.25 om mer informasjon. Det opplyste at reiseforsikringen kun dekket egne eiendeler til personlig bruk under reisen, og ba om mer informasjon om feriereisen, herunder om destinasjoner, formålet og hvem sikrede reiste med. Det ba også om reisedokumenter hvor det fremgikk hvor mye bagasje han hadde lov å ha med på flyene, bilder fra brannen, politirapport og bekreftelse fra taxiselskapet. Det ba sikrede beskrive brannen, og opplyse hvorfor han ikke tok noe bagasje ut fra taxien og hvorfor han reiste med flere PC-komponenter, 32 par sko, 25 ulike bager og et 25 kg strømaggregat. Det stilte spørsmål ved hvordan han hadde fått med seg all bagasjen og ba om

kvitteringer for gjenstandene.

Ifølge foretaket svarte sikrede 23.7.25 på foretakets spørsmål og vedla mange kvitteringer. Sikrede forklarte om mengden gjenstander i tapsoppgaven at han hadde hatt med seg gaver til familien i Nigeria, og at PC-delene var gaver til nevøen som skulle bygge en PC. Sikrede sendte også inn dokumentasjon på at han hadde sjekket inn 3 x 23 kg bagasje pluss en kabinkoffert. I anledning strømaggregatet forklarte sikrede at det var ført opp ved en feil, og videre at:

I did not travel with any machinery, heavy power tools, or construction materials. The inclusion of "25kg Aggregate" in the claim appears to be a data entry error or misclassification. All of my luggage consisted of personal belongings, clothing, electronics, and gifts, as detailed elsewhere in my documentation.

Foretaket sendte deretter saken til utredning. Utreder hadde møte med sikrede 8.9.25. I samtalen ble han spurt om hvordan PC-tårnet kunne få plass i bagasjen. Han opplyste da at PC-tårnet ikke hadde blitt tapt i Nigeria likevel, men solgt til en venninne før avreise. Utreder ba om venninnens kontakthinformasjon, men sikrede hadde ikke hennes telefonnummer tilgjengelig. Sikrede erkjente at han hadde ført opp for mye på tapslisten, men påpekte at det var mye han ikke hatt tatt med, at han hadde blitt sliten av å registrere/dokumentere alle de tapte gjenstandene, samt at sikrede oppga tapene basert på kvitteringer han hadde hatt for sine gjenstander.

I etterkant av samtalen sendte sikrede e-post til utreder 8.9.25 hvor han presiserte at han ved en feil («honest mistake») hadde medtatt i tapslisten PC-tårnet, og ikke krevde erstatning for det. Han påpekte at han hadde tatt med det som sto på kvitteringen, og at dette hadde blitt med fordi han hadde kjøpt PC-komponentene samlet. Han bemerket at venninnen som kjøpte PC-tårnet ikke ville bli innblandet, at han derfor ikke oppga hennes kontakthinformasjon, men at det uansett var uten betydning siden han kun krevde erstattet gjenstandene som ble ødelagt i brannen. Dette gjaldt også gjenstander sikrede hadde medtatt som sto på kvitteringer fra hans Zalando-app, som gjaldt returkvitteringer og gjenstander som aldri var ment å bli inkludert i kravet, noe som skyldtes at han hadde mottatt mange dokumenter på en gang. Sikrede bemerket også at de vanligvis kommuniserte via telefon og videosamtale, ikke hadde lange tekstmeldinger, at det derfor ikke fantes skriftlig diskusjon om politisaken, men at hans WhatsApp logg viste at han ringte søsteren, som ringte ham tilbake, og så sendte politirapport 23.7.25 kl. 9.17, noe han hevdet stemte med hans forklaring til utreder om hvordan han mottok dette dokumentet. Han vedla også en bekreftelse for bestilling av ny mobiltelefon via arbeidsgiver.

Foretaket avsto 18.9.25 erstatningskravet med henvisning til fal. § 8-1 fjerde ledd. Det informerte sikrede om at det separat ville vurdere om det skulle få betydning for hans kundeforhold, samt at han kunne klage bl.a. til Finansklagenemnda. Fra vurderingen i avslagets pkt. 2 hitsettes:

If hevder du har gitt bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger i denne saken med følgende begrunnelse:

Ved kontroll av deler av skadeoppgaven din er det funnet gjenstander som ikke var med på reisen og følgelig ikke kan være tapt i brannen.

If skadeforsikring registrerer at du, når du er konfrontert med uregelmessigheter, erkjenner at skadekravet er uriktig, men skylder på tekniske feil, ubeviste feil fra din side og at du mistet mer i brannen enn du har ført opp på tapslisten.

Hva gjelder strømaggregatet har ikke foretaket tiltro til at dette var en teknisk feil ved AI eller autoutfylling. Utfyllingen skjer i flere utfyllings- eller valgfelt, og det har formodningen mot seg at du etter en feilutfylling, fortsetter med å sette verdi, alder og svarer på om du har kvittering på gjenstanden, uten å oppdage at det er snakk om et strømaggregat du ikke har hatt med på turen din. Foretaket har heller ikke tillit til at du har en AI funksjon på Pcen din som fyller ut slike skjema automatisk, da en slik funksjon måtte vært laget for utfylling av vår skademelding spesifikt, og at dette ville tatt mer tid enn det tar å fylle ut skademeldingen. I tillegg måtte kildene en slik AI hadde tatt utgangspunkt i inneholdt informasjon om dette strømaggregatet, og det

er du som i alle tilfeller hadde angitt hvilke kvitteringer og fakturaer et slikt AI skadekrav skulle hentet informasjonen fra. I tillegg har du fortalt at du fylte ut skademeldingen ved å klippe og lime fra blant annet Zalando fakturalinjene, samt PC komponentene, og inn i gjenstandsbeskrivelsene i skademeldingen. Forklaringen din om hvordan du har fylt ut skademeldingen er dermed inkonsistent og tilpasset slik vi ser det.

Hva gjelder PC komponentene og dette 'tårnet' har vi ikke tillit til at dette er fylt ut ved en feiltakelse fordi du ikke har greie på PCer. PC delene ble kjøpt kort tid før turen til Nigeria, og du forklarte at du solgte 'Tårnet' før du dro. Det er dermed helt usannsynlig at du like etter at du kom hjem og fyller ut skademelding, fører opp alle postene i fra fakturaen på delene ved en feil.

Slik vi ser det visste du åpenbart at ikke alle delene kunne vært tapt i Nigeria. Det er også svært påfallende at du ikke vil oppgi kontaktinfo til personen du solgte 'tårnet' til, især ikke hvis historien din er sann.

Vår analyse av skademelding opp mot dokumentasjonen du har sendt oss viser også at du har både ført opp gjenstander som du har fått kreditert og ikke eid på skadetidspunktet, samt at du har dobbeltført gjenstander som både sekkepost og enkeltgjenstander. Din forklaring på at du bevisst førte opp alt fra Zalando fakturaene, selv om du visste at ikke alt var med til Nigeria viser også at de uriktige opplysningene var gitt bevisst. Det at du fører opp gjenstander som en slags 'kompensasjon' for andre tapte gjenstander er ikke tillatt.

Foretaket hevder at du visste eller måtte forstå at de uriktige opplysningene du har gitt kunne ført til at du hadde fått utbetalt en erstatning som du ikke har krav på, hvis ditt krav hadde blitt regulert uten nærmere undersøkelser.

Sikrede påklaget avslaget 26.9.25. Han hevdet foretaket ikke hadde hensyntatt at han hadde oppklart misforståelser og sendt supplerende dokumentasjon, herunder om strømaggregatet, PC-tårnet og varer kjøpt hos Zalando. Han hevdet det ikke var grunnlag for å avvise hele kravet, siden han hadde samarbeidet med foretaket, og i intervjuet med utreder og etterfølgende e-post 8.9.25 rettet opp i mindre feil før endelig oppgjør. Han bemerket at det i kvitteringene fra Zalando fremgikk klart hvilke varer som var «returned/credited», og han hevdet dette viste at han ikke hadde hatt til hensikt å mislede foretaket.

Foretakets kundeombud opprettholdt 20.10.25 avslaget.

Sikrede sendte 20.10.25 klage til Finansklagenemnda.

Sikrede krever dekning for de gjenstander som er gått tapt og bestrider at det er grunnlag for å avslå erstatningskravet etter fal. § 8-1 fjerde ledd. Han viser til anførselene gitt i klagen 26.9.25 til foretakets kundeombud. Verken foretaket eller kundeombudet har hensyntatt den supplerende dokumentasjonen han sendt inn etter samtale med utreder, herunder kvitteringer fra Klarna, WhatsApp logg og bekreftelse fra Telia. Han hevder hans avklaringer både hva angår strømaggregatet og PC-tårnet ble gitt tidlig, konsekvent og før foretaket hadde fattet noen avgjørelse, noe om viser at han ikke hadde til hensikt å villed, men samarbeidet og opptrådte i god tro. PC-delene ble kjøpt som en samlet pakke, og fordi alle komponentene sto på samme faktura, ble tårnet utilsiktet inkludert da han dokumenterte kjøpet. Han hevder foretaket ikke har dokumentert motiv, bevisst handling, økonomisk strategi eller selvmotsigelser som viser forsett, og han anser det uforholdsmessig og i strid med proporsjonalitetsprinsippet som ligger implisitt i fal. § 8-1, at foretaket avsto hele kravet på ca. kr 99 000.

Foretaket avviser ansvar og anfører at sikrede bevisst ga uriktige opplysninger i skademeldingen (tapsoppgaven), jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Han oppga der at strømaggregatets verdi var kr 5 999, og at alderen var to uker. Foretaket er enig i at det kan synes «åpenbart» at man ikke har med seg et strømaggregat på ferie til Nigeria, men påpeker at sikrede fylte ut tapsoppgaven manuelt, og først ved konfrontasjon anga at det var feiloppføring. Tilsvarende gjelder PC-tårnet. Først etter korrespondansen i juli, da foretaket stilte spørsmål om PC-delene, og etter at sikrede ble konfrontert av utreder ca. to måneder etter innlevert tapsoppgave om hvordan han fikk plass til

PC-tårn i bagasjen, så innrømmet han at heller ikke PC-tårnet ble tapt i Nigeria. Sikrede har også for PC-tårnet fylt ut boksene i tapsoppgaven for alder og verdi.

Foretaket anfører at det avdekket at sikrede hadde ført opp flere ting på tapslisten som var returnert og kreditert av Zalando, samt at han også hadde satt opp en «sekkepost» i tapsoppgaven for sko og bagger kjøpt fra Zalando, med et krav på kr 4 472, samtidig som han hadde ført opp de samme skoene og veskene som enkeltposter. Dette viser at han krevde erstatning for samme gjenstander to ganger, f.eks. for «Pier One pensko» og «Anna Field pumps».

Foretaket hevder at de uriktige opplysningene han ga kunne ført til at han fikk en erstatning han ikke hadde krav på, samt at han måtte forstå dette ettersom opplysninger i tapsoppgaven ble innlevert nettopp for å få utbetalt en erstatning. Foretaket bemerker at slik saker ofte gjøres opp fort uten at det ber om mer informasjon. Særlig fordi sikrede ga flere uriktige opplysninger, anser foretaket det for å være klar sannsynlighetsovervekt for at han ga opplysningene bevisst, noe som underbygges ved at han fylt inn boksene for alder og verdi. Sikrede har ikke gitt noen god grunn for hvorfor tapsoppgaven inneholdt uriktige opplysninger, og det fremstår for foretaket som at han førte opp gjenstander han hadde kvittering for kjøpet av, men uten at de faktisk var tapt. Foretaket kan ikke i slike saker kontrollere om en gjenstand faktisk er tapt eller ikke, og derfor helt avhengig av at sikrede opptre lojalt og korrekt ved utfylling av tapsoppgaven. I LA-2012-156133 bemerket lagmannsretten at «hvis det først er gitt bevisst uriktige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret, vil ikke det svikaktige forholdet kunne repareres gjennom en etterfølgende korreksjon fra forsikringstakers side, når han skjønner at han er avslørt».

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er fri for ansvar pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Fal. § 8-1 fjerde ledd angir følgende:

Gir sikrede ved skadeoppgjøret bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger som sikrede vet eller må forstå kan føre til at sikrede får utbetalt en erstatning han eller hun ikke har krav på, mister sikrede ethvert erstatningskrav mot forsikringsforetaket etter denne og andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse. Hvis sikredes forhold bare er lite klanderverdig, bare angår en liten del av kravet, eller hvis det ellers foreligger særlige grunner, kan sikrede likevel få delvis erstatning. § 4-14 gjelder tilsvarende

Det følger av fjerde ledd at foretaket har rett til å avslå sikredes erstatningskrav såfremt

1. sikrede ga uriktige eller ufullstendige opplysninger ved skadeoppgjøret, og
2. var bevisst dette,
3. de gale opplysningene kunne medføre en uberettiget erstatningsutbetaling, og
4. sikrede måtte forstå dette.

Det er foretaket som har bevisbyrden, og det må foreligge en klar sannsynlighetsovervekt for dette, både faktisk og rettslig, jf. Høyesteretts avgjørelse inntatt i Rt. 1989 s. 689. Bevisbyrden er streng, men ikke like streng som i straffesaker.

Det første spørsmålet er om sikrede ga foretaket uriktige opplysninger ved skadeoppgjøret.

Sikrede meldte i skademelding 16.7.25 tap av 93 gjenstander som følge av brann i taxien. Tapslisten inkluderte PC-tårn og et strømaggregat.

Sikrede har i ettertid erkjent at han ikke hadde med PC-tårnet og strømaggregatet på reisen til Nigeria, slik at disse ikke skulle vært medtatt i tapsoppgaven.

Nemnda legger derfor til grunn at opplysningene sikrede oppga i skademeldingen objektivt sett var uriktige.

Det andre spørsmålet er om sikrede ga disse uriktige opplysningene bevisst.

Foretaket stilte 17.7.25 etter mottagelse av skademeldingen sikrede spørsmål bl.a. om hvorfor han reiste med flere PC-komponenter, 32 par sko, 25 ulike bager og et 25 kg strømaggregat. Det stilte også spørsmål ved hvordan han hadde fått med seg all bagasjen og ba sikrede sende kvitteringer for gjenstandene. Sikrede svarte 23.7.25 at PC-deler oppført i tapsoppgaven var gaver til hans nevø som skulle bygge en PC, og at han hadde sjekket inn 3 x 23 kg bagasje pluss en kabinkoffert. Sikrede forklarte videre om strømaggregatet at det var ført opp ved en feil og ga uttrykk for at han ikke reiste med et aggregat på 25 kg. Han hevdet dette måtte bero på «a data entry error or misclassification», og påpekte ellers at all bagasje besto av personlige eiendeler, klær, elektronikk og gaver, som fremgikk av dokumentasjonen han hadde sendt foretaket.

Foretakets utreder spurte sikrede i samtale 8.9.25, jf. lydopptak, om hvordan PC-tårnet kunne få plass i bagasjen. Sikrede opplyste da at PC-tårnet ikke var gått tapt i Nigeria likevel, men solgt til en venninne før avreise. Da utreder anmodet om kontaktinformasjonen til venninnen, hevdet sikrede at han ikke hadde telefonnummeret tilgjengelig. Sikrede erkjente i samtalen at han hadde ført opp for mye på tapslisten, men påpekte at det var mye han ikke hadde medtatt, at han var blitt sliten av å registrere/dokumentere alle de tapte gjenstandene, og at han hadde basert dette på kvitteringer han hadde hatt. Sikrede anførte i e-post til utreder 8.9.25 at han ikke ville oppgi kontaktinformasjonen til venninnen fordi hun ikke ville bli innblandet. Sikrede hevdet uansett dette var uten betydning fordi han ikke krevde PC-tårnet erstattet og bemerket at PC-tårnet ved en feil hadde blitt medtatt fordi det sto oppført på kvitteringen over PC komponentene han hadde kjøpt samlet.

Nemnda mener det fremstår som klart mest sannsynlig at sikrede bevisst ga gale opplysninger om PC-tårn og PC-komponenter. Han skulle skrive tapsliste over personlige eiendeler som var med på reisen og som gikk tapt i brannen. Han må ha vært klar over at verken tårnet eller komponentene var med i bagasjen. Selv om det fremstår som åpenbart at han ikke hadde med seg et strømaggregat på 25 kg, så er utgangspunktet at det er sikredes ansvar å sørge for at tapslisten er korrekt. Det kan ikke forventes at foretaket sjekker tapslisten hvis det for øvrig ikke har noe grunnlag for å mistenke at noe er feil.

Strømaggregatet er oppført først i tapsoppgaven og med kr 5 999, dvs. med nest høyeste verdi av gjenstandene. Dette tilsier at sikrede var klar over at gjenstanden ble ført opp, og at dette var feil. Det er ikke troverdig at dette kun skyldes en feil, sett hen til at sikrede registrerte tapsoppgaven manuelt med alder og verdi for den enkelte gjenstand. Det kan ikke tillegges vekt at sikrede korrigerende opplysningen om strømaggregatet 23.7.25 når han først opplyste om feilen etter at foretaket stilte ham spørsmål 17.7.25 om hvorfor han reiste med et 25 kg aggregat.

Nemnda mener også sikrede hadde en oppfordring til å gjennomgå tapsoppgaven på nytt da foretaket stilte ham spørsmål 17.7.25. Sikrede informerte til tross for dette foretaket først om PC-tårnet da utreder konfronterte ham under samtalen 8.9.25. Nemnda kan ikke se at sikrede da ga noen god forklaring på hvorfor PC-tårnet, som han angivelig hadde solgt til en venninne før reisen, var medtatt i tapsoppgaven. Ut ifra dette mener nemnda det må legges til grunn at sikrede bevisst ga uriktige opplysninger om PC-tårnet og strømaggregatet.

Det tredje spørsmålet er om de uriktige opplysningene kunne gi sikrede en erstatning han ikke hadde krav på. Hvis foretaket hadde utbetalt erstatning basert på opplysningene i sikredes skademelding om strømaggregatet og PC-tårnet, ville sikrede fått erstatning for skader som ikke

gikk tapt i brannen.

Det fjerde spørsmålet er om sikrede «måtte forstå dette». Formuleringen omtales i HR-2024-989-A avsnitt 39:

Det sikrede 'må forstå', er at de bevisst uriktige eller ufullstendige opplysningene sannsynligvis vil føre til en for høy utbetaling dersom de legges til grunn for erstatningsoppgjøret. Kravet er oppfylt når en mulig uvitenhet fremstår som uforståelig ut fra en objektiv bedømmelse av de relevante konkrete omstendighetene. I alminnelighet kan det legges til grunn at dette er tilfellet når forsikringsforetaket har spurt om opplysningene i for eksempel skademeldings- eller tapsskjema.

Nemnda kan ikke se at det er opplyst om noe som kan gi en annen troverdig forklaring på de uriktige opplysningene sikrede ga i skademeldingen enn at han ønsket en erstatning han ellers ikke hadde krav på.

Det følger av dette at foretaket er fri for ansvar etter fal. § 8-1 fjerde ledd for hele erstatningskravet. Nemnda kan ikke se at det foreligger forhold som tilsier at det kun er grunnlag for en delvis avkortning. Det er dermed heller ikke nødvendig å vurdere foretakets ytterligere anførsler knyttet til andre gjenstander i sikredes tapsoppgave.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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