

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-230

28.2.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Reise/reisegods

Tap av øredobb – reell hendelse? – fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede søkte erstatning for tap av én øredobb med anheng. Ifølge skademeldingen hadde tapet skjedd under en fellesdans i Tyrkia. Tapet hadde skjedd ca. én uke etter at forsikringsavtalen hadde trådt i kraft. Foretaket besluttet å utrede saken. Utredningen viste at sikrede hadde meldt et tilsvarende krav til sitt tidligere foretak en drøy måned tidligere. Sikrede hadde benyttet samme kvittering ved innmeldelse av begge kravene. Foretaket festet ikke lit til sikredes forklaring og mente at tapet ikke var reelt. Foretaket avsto sikredes krav under henvisning til uredelig brudd på opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Sikrede avviste at opplysningsplikten var brutt. Ifølge sikredes forklaring var begge hendelsene reelle, og hun hadde tapt én øredobb ved hver anledning. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under innboforsikringen og spørsmål om foretaket er fri for ansvar og kan si opp forsikringsavtalen på grunn av uredelig brudd på redegjøringsplikten i skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede tegnet 12.4.24 bl.a. hus- og innboforsikring hos foretaket. Forsikringen trådte i kraft 12.5.24.

Sikrede søkte 5.6.24 erstatning for tap av øredobb med anheng med følgende beskrivelse av hendelsen i skademeldingen:

Hei| jeg var på en kulturreise i Stambul i mai. Søndag den 20. Mai var jeg på en utflukt/aften med typisk tyrkisk mat og musikk. På et tidspunkt danset alle sammen i et tog. Man holder hverandre i hånda og går rundt og gjør som øvelser/danser - original tyrkisk dans. En person som hold meg i hånda traff meg på det ene øret og øredobb forsvant. Vi lettet på gulvet| men fant ingenting. Personalet fikk da min kontakt i tilfellet de finner den seinere| men det gjorde de ikke.

Skadedatoen ble oppgitt til 19.5.24. Sikrede la ved en byttekvittering utstedt av gullsmed 17.12.19.

Foretaket ba 7.6.24 om ytterligere opplysninger, herunder om hvilken side som var mistet. Sikrede svarte samme dag:

Jeg mistet kun en øredobb med anheng på. Hvilken side er mistet? Øredobber hadde ikke venstre/høyre side. De kunne brukes på begge sider. Jeg har tidligere sendt original kvittering av innkjøp av øredobber. Øredobber var en gave til meg i 2019 så jeg kan nok ikke vise kontoutskrift fra min side. Jeg fant forresten smykketaksten fra tidligere år – de smykkene som ble omgjort ti en del av den som er borte nå. Jeg tar kontakt med en gullsmedbutikk for å høre om pris.

Sikrede sendte takst av øredobbene til foretaket. Øredobbene med anheng hadde en samlet verdi på kr 61 000.

Foretaket besluttet å utrede saken og oppdaget da at sikrede hadde meldt en tilsvarende sak til sitt tidligere foretak A 8.4.24. Sikrede oppga skadedatoen i skademeldingen til A 3.4.24, og beskrev hendelsen slik:

Jeg var på en bursdagsfeiring i Paris. Vi var på et show, Wallmans show liknende i Oslo den 3. april. Utover kvelden dances alle gjester en sirtake. Så var det noen som "slo" meg lett på øre og a forsvant øredobb sammen med tilhørende anheng. Jeg fant de ikke igjen da og da. utestedet både fysisk, ved å ringe de og skrive e-poster flere ganger uten en resultat.

Sikrede la ved den samme byttekvitteringen datert 17.12.19. Sikredes tidligere foretak avslø kravet, og sikrede besluttet som følge av dette å bytte foretak.

Foretaket varslet 13.6.24 at det vurderte å avslå kravet etter fal. § 8-1 fjerde ledd, da det fremstod som om sikrede også hadde meldt det samme kravet til sitt tidligere foretak. I tillegg hadde sikrede sendt samme byttekvittering for å dokumentere kravet overfor begge foretak. Sikrede ble bedt om å ta kontakt med utreder innen 19.6.24 dersom hun hadde ytterligere opplysninger i saken. Sikrede forklarte samme dag bl.a. følgende:

Samme øredobb kan det ikke være siden den var borte. Vanligvis er det 2 øredobber og når en av to ble borte så er det fortsatt en som er igjen. Nå er begge borte.

(...)

Samme kvittering ble brukt siden øredobber var et par og naturlig kjøpt sammen.

Foretaket besluttet 25.6.24 å avslå erstatning og si opp forsikringsavtalen, på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Foretaket festet ikke lit til sikrede forklaring om at hun hadde mistet to øredobber i forbindelse med to ulike fellesdanser med en drøy måneds mellomrom, og mente at forklaringen fremstod oppdiktet og konstruert. Videre mente foretaket at sikrede uansett hadde forklart seg uriktig/ufullstendig ved å ikke opplyse om at hun allerede hadde mistet én øredobb. Foretaket viste for øvrig til at det ville nekte et fremtidig kundeforhold.

Sikrede klaget på avgjørelsen 29.6.24 og bestred at foretaket kunne avslå kravet, si opp forsikringen, samt nekte fremtidige forsikringer. Foretakets kundeombud opprettholdt avgjørelsen etter en ny vurdering 15.7.24. Sikrede anførte deretter at det var foretaket som hadde anslått hennes krav til kr 61 000, og at sikredes krav uansett var høyere enn forsikringssummen på kr 30 000. Kundeombudet svarte 29.7.24 at forsikringssummen hadde betydning i beregningen av hvilken erstatning sikrede kunne ha oppnådd dersom foretaket hadde erkjent ansvar.

Sikrede krever erstatning for tap av øredobb, og bestriker uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeoppgjøret. Sikrede bestriker også at foretaket kan si opp forsikringsavtalen, eller nekte fremtidige forsikringer. Sikrede ber også om at foretaket trekker politianmeldelsen.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at sikrede uredelig har brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Foretaket kan derfor si opp forsikringsavtalen med én ukes varsel, og nekte et fremtidig kundeforhold.

Foretaket fester ikke lit til sikredes forklaring om at hun først skal ha mistet den ene øredobben med anheng i forbindelse med en fellesdans i Paris, for så å benytte den som var igjen på en ny fellesdans i Tyrkia en drøy måned senere. Det er også påfallende at denne ble borte på akkurat samme måte. Forklaringen fremstår som oppdiktet og konstruert. Uansett ville et tap av én øredobb alene (etter at den andre var kommet bort) hatt en vesentlig lavere verdi enn om man mister den gjenværende øredobben av et par, noe sikrede unnlot å opplyse foretaket om.

At sikrede har tatt seg tid til å bytte forsikringsforetak, vente til avtalen ble satt i kraft, for så å melde inn en skade med uriktig skadedato, viser at dette ikke var en impulshandling.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er uten ansvar og kan si opp forsikringen pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten under skadeforsikringen, jf. fal. § 8-1 4 ledd.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvoretter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål", jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Saken reiser spørsmål om sikredes forklaring om to tilnærmet identiske situasjoner mht. tyveri av øredobber er korrekt. Nemnda mener sikredes forklaring virker oppkonstruert og lite sannsynlig, men mener likevel spørsmålet bør belyses med muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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