

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-894

9.9.2025

Storebrand Forsikring AS

Reise/reisegods

Tap av bagasje – forfalsket kontoutskrift – fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede meldte inn tap av bagasje til foretaket i november 2023. Sikrede oversendte blant annet et skjermbilde av en kontoutskrift som dokumentasjon. Ifølge skjermbildet ble transaksjonen til [butikken R] bokført den 13.7.22 og var på kr 8 741,54. I en tidligere skadesak i 2022 hadde sikrede sendt inn en kontoutskrift fra den samme butikken på kr 8 741,54, bokført den 13.7.21.

Transaksjonene hadde ulike bilagsnumre og bokføringsdatoer, men kontoutskriftene hadde den samme valutakursen for svenske kroner. Kursen for svenske kroner var imidlertid ikke den samme den 13.7.21 og 13.7.22. Foretaket mente derfor at sikrede måtte ha forfalsket kontoutskriften. Foretaket avsto erstatningskravet fordi sikrede uredelig hadde brutt opplysningsplikten, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Videre sa foretaket opp sikredes forsikring etter fal. § 8-1 femte ledd. Sikrede avviste imidlertid at han hadde forfalsket kontoutskriften. Han viste til en e-post med en ansatt i DnB, hvor den ansatte skrev at det var en feil med Min Økonomi, og at kontoutskriften var riktig. Foretaket tok kontakt med den samme ansatte. Ifølge foretaket avviste den ansatte at feilen i Min Økonomi medførte at to kontoutskrifter fikk samme valutakurs og beløp, men ulik referanse og dato. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 84 874

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under sikredes reiseforsikring, herunder spørsmål om foretaket er fri for ansvar grunnet uredelig brudd på opplysningsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede meldte inn tapt koffert på reise den 24.11.23. Han oppga at han mistet bagasjen på reise den 21.6.23. Sikrede oversendte en tapsliste til foretaket den 21.2.24. Kravet var på kr 84 874. Videre la sikrede ved kontoutskrifter som skulle dokumentere tapet.

Deretter var det mye kommunikasjon mellom partene angående dokumentasjon av kravet. Utreder skrev at sikrede hadde sendt over kontoutskrifter uten å spesifisere hvilke eiendeler/krav disse skulle dokumentere. Videre var kontoutskriftene de samme som sikrede hadde oversendt i en skadesak fra 2022. Utreder ba om at sikrede redegjorde for hva som ble borte i skadesakene i 2022 og 2023. Sikrede svarte at han hadde mistet mange kvitteringer. Videre skrev sikrede at det ikke var ulovlig å bruke samme kontoutskrift to ganger.

Foretaket avsto dekning den 31.5.24. I avslagsbrevet viste foretaket til at sikrede hadde sendt inn de samme kontoutskriftene i saken som sikrede hadde meldt inn i en skadesak fra 2022. I skadesaken i 2022 nevnte sikrede ikke noe om at bankoutskriftene inneholdt ting som ikke var i den tapte kofferten. Det ble ikke spesifisert hvilke gjenstander som var tapt. Videre skrev foretaket at da sikrede oversendte den samme kontoutskriften i skadesaken i 2024, nevnte sikrede ikke at

dette var samme kontoutskrift som han tidligere hadde sendt inn, og sikrede spesifiserte heller ikke hvilke gjenstander som foretaket hadde betalt erstatning for tidligere. I samtale med utreder hadde sikrede forklart at han hadde mistet mange kvitteringer. Foretaket avsto kravet fordi sikrede manglet kvitteringer og han hadde sendt inn samme kontoutskrift som i skadesaken fra 2022. I tillegg påpekte foretaket at det var spesielt at sikrede hadde meldt inn tap av bagasje to ganger til foretaket og én gang til Eika. Sikrede hadde også meldt det samme beløpet for kjoler til foretaket og Eika uten å spesifisere det nærmere. Foretaket mente at sikrede ikke hadde sannsynliggjort tapet av gjenstandene i henhold til fal. § 8-1.

Sikrede sendte inn klage på foretakets avslag. I klagen skrev sikrede blant annet at han hadde sagt til foretaket at han ikke hadde kvitteringer. Sikrede sa at han hadde kontoutskrifter for den aktuelle perioden, men han kunne ikke spesifisere hva som var hva. Ifølge foretaket ble klagen sendt inn i juni.

Foretaket gjorde så ytterligere undersøkelser av kravet. Foretaket spurte om dokumentasjon som viste hva som var i kofferten og hva som hadde gått tapt. Det ble spurt om en bestillingsbekreftelse fra butikken [Z] tilknyttet en betaling på kr 11 153. Videre skrev foretaket at det hadde mottatt en del «print screen»-bilder av kvitteringer, men det var ikke det samme som en bankutskrift. Foretaket ba om en fullstendig bankutskrift fra juli 2022 som viste betalingen på kr 8 741 til butikken [R]. Sikrede kunne stryke over andre transaksjoner dersom han ønsket det. I tillegg skrev foretaket at det forstod det slik at det var fire bagasjer som ble forsinket, men kun en bagasje som ikke kom frem. Foretaket etterspurte dokumentasjon fra flyselskapet som viste hvilken bagasje dette var, samt tapslisten som sikrede sendte til flyselskapet.

Sikrede svarte at han hadde forsøkt å anskaffe dokumentasjon fra flyselskapet, men flyselskapet hadde ikke oversendt dokumentasjonen. Videre skrev sikrede at det ikke var de samme klærne som ble borte i 2022 og 2023. Sikrede mente at han hadde sendt inn all dokumentasjon som han klarte å skaffe.

Deretter var det mye kommunikasjon mellom partene angående innsendelse av dokumentasjon for tapte klær. Foretaket ba blant annet om en bankutskrift som viste betalingen på kr 8 741 til butikken [R] i juli 2022. Det ble vist til at sikrede hadde en transaksjon i saken fra 2022 med samme beløp, valutakurs og dato. Ifølge DnBs historiske valutakurser for SEK stemte ikke dette med kontoutskriftene. Sikrede ønsket ikke å sende inn en kontoutskrift fra juli 2022.

Den 16.8.24 sendte foretaket avslag og oppsigelse. Foretaket mente at sikrede hadde gitt uriktige opplysninger i skadeoppgjøret, og at sikrede forstod eller måtte forstå at det kunne medføre at han fikk en erstatning som han ikke hadde krav på, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Det ble vist til at innsendt dokumentasjon fra juli 2022 måtte være forfalsket, da sikrede hadde sendt inn tilnærmet identisk dokumentasjon fra juli 2021 i en annen skadesak. Foretaket informerte sikrede om klagemuligheter i brevet.

I forbindelse med behandlingen for Finansklagenemnda la sikrede ved en e-post fra [H] i DNB. Han skrev følgende:

[...]

Viser til telefonsamtale med deg og din forespørsel angående Min Økonomi.
jeg bekrefter herved at utskriften der er feil, og det at det rette er det du ser i din kontoutskrift. Dette beklager vi.

[...]

Foretaket tok deretter kontakt med [H]. Ifølge foretaket forklarte [H] at e-posten som han sendte til sikrede gjaldt en feil de hadde med systemet «Din økonomi», og at sikrede ble bedt om å sjekke

opp mot sin kontoutskrift. [H] avviste at det var en systemfeil som medførte at sikrede hadde fått to utskrifter fra «min økonomi» med samme beløp og samme valutakurs, men ulik dato og referanse.

Sikrede har i det vesentlige anført at foretaket må dekke den tapte bagasjen og ikke har adgang til å si opp forsikringen. Sikrede har sendt inn alt av dokumentasjon som kan være relatert til ting som ble borte i bagasjen. Han har også innhentet en skriftlig bekreftelse fra butikker som han ikke fant kvittering fra. Videre har sikrede nevnt mange ganger i saken at sikrede i mange tilfeller har handlet flere ting på ett kjøp. Av den grunn kan flere av tingene ligge på samme kvittering som i den tidligere skadesaken. Sikrede kan ikke spesifisere hva som er hva etter en så lang periode.

Videre avviser sikrede at kontoutskriften som ble sendt i juli 2024 var forfalsket. Sikrede tok kontakt med DNB angående årstallene på kontoutskriftene. Daglig leder bekreftet at det hadde skjedd en systemfeil hos DNB, slik at årstallene hang seg opp. Det vises til en vedlagt e-post. Videre anfører sikrede at det ikke er logisk at sikrede skulle ha forfalsket en kontoutskrift som er brukt tidligere med samme beløp og kurs som i en tidligere sak. Sikrede stiller også spørsmål ved hvordan DNB kan utlevere opplysninger om hans økonomi uten tillatelse. I tillegg viser sikrede til at straffesaken om forsikringsbedrageri er henlagt på bevisets stilling. Politiet henla saken fordi det ikke var noe galt med den.

Sikrede anfører også at saken har vart i mange måneder utover normal saksbehandlingstid.

I forbindelse med nemndbehandlingen anfører sikrede at man ikke kan legge vekt på foretakets udokumenterte anførsler om at feilen i kontoutskriften ikke skyldes en teknisk feil hos DNB. Den faktiske dokumentasjonen som foreligger i saken, viser at sikrede ikke har gjort noe galt.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at sikrede ikke har krav på erstatning, og at foretaket har adgang til å si opp hans forsikringer, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Foretaket anfører at sikrede har forfalsket dokumentasjon som er sendt inn i forbindelse med skadekavet. Sikrede har endret på bokføringsdatoen og et bilagsnummer. Foretaket avviser at det har skjedd en feil hos DNB. DNB har bekreftet at det ikke skyldes en feil fra bankens side. Videre ville ikke en feil hos DNB ført til at to bilag får lik kurs og likt beløp på samme dato, men med ulikt årstall. Dokumentasjonen som ble forfalsket ble opprinnelig brukt som dokumentasjon i den tidligere skadesaken med skadenummer [...]

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for tyveri under reiseforsikringen.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvorefter 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 bevisspørsmål», jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Sikrede krever dekning for tapt bagasje til en verdi av kr 84 874. Tapslisten inneholder bl.a. gjenstander fra butikk R, dokumentert med et skjermbilde av en kontoutskrift fra DNB. Ifølge skjermbildet ble transaksjonen til R bokført den 13.7.22 og var på kr 8 741,54. I en tidligere skadesak i 2022 sendte sikrede inn en kontoutskrift fra den samme butikken på kr 8 741,54, bokført den 13.7.21. Transaksjonene har ulike bilagsnumre og bokføringsdatoer, men kontoutskriftene har den samme valutakursen for svenske kroner. Kursen for svenske kroner var

imidlertid ikke den samme den 13.7.21 og 13.7.22. Foretaket mener derfor at sikrede har forfalsket den ene kontoutskriften.

Sikrede anfører at det var en feil i Min Økonomi som medførte at kontoutskriftene fikk samme valutakurs og beløp. Det er vedlagt en e-post fra ansatte H i DNB:

[...]

Viser til telefonsamtale med deg og din forespørsel angående Min Økonomi.
jeg bekrefter herved at utskriften der er feil, og det at det rette er det du ser i din kontoutskrift. Dette beklager vi.

[...]

H bekrefter at det var en feil i Min Økonomi, men sier ikke noe om hva feilen er eller hva som er feil i sikredes kontoutskrift. Sikrede har heller ikke vedlagt forespørselen angående Min Økonomi. Følgelig er det uklart om DNB kommenterer kontoutskriftene som sikrede har sendt inn i forsikringssaken eller et annet problem med Min Økonomi.

Slik saken er opplyst, er det uklart for nemnda om det var en feil med Min Økonomi som medførte at to kontoutskrifter fikk samme beløp og valutakurs, eller om den ene kontoutskriften er forfalsket. Nemnda mener en forsvarlig behandling av denne saken forutsetter muntlig forklaring fra H i en hovedforhandling.

Sikrede anfører også at saken har vart i mange måneder utover normal saksbehandlingstid. Det er uklart for nemnda om dette er en anførsel om oversittelse av tidsfristen i fal. § 4-14, men dette spørsmålet har så nær sammenheng med det materielle om kvitteringen er forfalsket at det uansett bør behandles sammen med dette. Også ressurs hensyn tilsier at hele saken bør avvises samlet, jf. eksempelvis FinKN 2021-1248.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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