

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-123

4.2.2026

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Levert tilbake koffert med erstattet innhold – overdrevet krav? – fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

Klager var medforsikret under samboerens (sikrede) reiseforsikring og fikk utbetalt totalt kr 41 382 i erstatning for en koffert som gikk tapt under en utenlandsreise. Kofferten kom senere til rette, og klager leverte kofferten til foretaket. Foretaket gjennomgikk kofferten og oppdaget at den manglet flere av gjenstandene som var erstattet. Klager forklarte at innholdet var borte da han mottok kofferten på flyplassen, og at kofferten også inneholdt klesplagg som ikke tilhørte ham. Klager mente at kofferten bar preg å ha vært åpnet. Foretaket festet ikke lit til forklaringen om at gjenstander skulle ha forsvunnet fra kofferten og krevde tilbakebetalt erstatningen. Foretaket mente sikrede uredelig hadde brutt opplysningsplikten ved å fremsette et overdrevet krav, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd, og sa også opp sikredes forsikringer med én ukes varsel. Klager bestred at opplysningsplikten var brutt og anførte at foretaket i alle tilfeller ikke hadde rett til å si opp sikredes forsikringer da hun ikke hadde hatt noe med erstatningskravet å gjøre. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken reiser spørsmål om foretaket kan kreve tilbakebetalt allerede utbetalt erstatning under reiseforsikringen, samt si opp forsikringsavtalen, på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 fjerde og femte ledd.

Klager og hans familie var på reise til Marokko i perioden 28.7.23 til 23.8.23. Én av klagers kofferter kom ikke frem til Marokko, og det ble rettet krav om erstatning under reiseforsikringen til klagers samboer («sikrede»). Forsikringen gjaldt for forsikringstakerens familie, og klager var medforsikret under avtalen.

Foretaket utbetalte 8.9.23 kr 2 677 i erstatning i påvente av at kofferten skulle dukke opp. Klager ringte foretaket 18.8.23 og meldte bagasjen som tapt. Det ble i den forbindelse sendt inn en liste over gjenstandene som var oppbevart i kofferten, herunder bl.a. Armani sko og dress, parfymer, klokke og et armbånd.

Foretaket utbetalte 24.8.23 kr 26 178 i erstatning. Klager kontaktet foretaket på telefon samme dag, hvor han opplyste at en lokal optiker hadde oppgitt at prisen for tre brillepar som lå i kofferten ville koste kr 13 800. Brillene skulle etter det opplyste ha vært kjøpt i utlandet to måneder tidligere for over kr 7 000, uten at klager hadde kvittering for kjøpet. Foretaket utbetalte ytterligere kr 13 800 i erstatning påfølgende dag for brillene.

Klager kontaktet deretter foretaket 18.9.23 og informerte om at kofferten var kommet til rette. Foretaket tilbød klager å beholde kofferten, mot at klager tilbakebetalte 50 % av erstatningen. Alternativt måtte kofferten leveres til foretaket. Klager besluttet at kofferten skulle leveres til foretaket og leverte denne i foretakets lokaler 19.9.23. Foretakets gjennomgang av kofferten viste

at flere gjenstander som foretaket hadde utbetalt erstatning for, ikke var i kofferten.

Foretakets utreder avholdt samtale med klager 16.10.23. Klager forklarte ifølge utreders samtalereferat bl.a. følgende:

Ft hentet koffert på Gardermoen. Da han kom hjem å åpnet bagasjen så han at nesten alt var borte fra bagasjen og da ønsket han ikke beholde den og returnere 50 % derfor returnerte han kofferten til selskapet en mandag.

Klager svarte følgende på spørsmål om hva som manglet fra kofferten:

- Det jeg hadde av klær, det var en bryllupsdress, vi skulle ha en bryllupsfest, nesten alt, det var skoene mine, parfymene mine, til og med gullarmbåndet til datteren min, klokke, vi hadde en Ritual gavepakke, den var ganske synlig den var heller ikke der.

Videre forklarte klager at da han mottok kofferten, lå det to jakker i den som ikke tilhørte ham.

Utreder ba i etterkant av samtalen om at klager dokumenterte innkjøp av nye briller. Slik dokumentasjon er ikke fremlagt.

Foretaket besluttet 21.12.23 å kreve tilbakebetalt erstatningsutbetalingen i sin helhet, totalt kr 41 382. Foretaket var av den oppfatning at opplysningsplikten var uredelig brutt i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd, ved at det var fremsatt et overdrevet krav. Foretaket festet ikke lit til forklaringen om at gjenstandene hadde forsvunnet fra kofferten og viste videre til at det var påfallende at klager ikke kunne dokumentere innkjøp av nye briller. Brevet var adressert til både sikrede og klager. Foretaket sa også opp sikredes forsikringer med én ukes varsel, jf. fal. § 8-1 femte ledd.

Foretaket sendte inkassovarsel 18.2.24. Inndrivelsen er satt i bero i påvente av behandlingen ved Finansklagenemnda.

Klager avviser at det er grunnlag for tilbakebetalingskravet, da opplysningsplikten ikke er brutt.

Kofferten manglet flere gjenstander da klager mottok denne, og det lå en ukjent hettegenser i kofferten. Kofferten bar preg av å ha vært åpnet. Klager ønsket selv at foretaket skulle hente bagasjen på flyplassen, noe foretaket ikke ønsket.

Foretaket har ikke anledning til å si opp sikredes forsikringsavtaler, da sikrede ikke har hatt noe med innholdet i tapsmeldingen å gjøre. Gjenstandene tilhørte klager, og det er han som har levert kofferten til foretaket.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at klager og sikrede uredelig har brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Foretaket kan derfor si opp sikredes forsikringsavtale, jf. fal. § 8-1 femte ledd.

Klager og sikrede har fremsatt et betydelig overdrevet krav. Kofferten klager leverte til foretaket var fylt med gamle klær og veide 16,1 kilo. Kofferten bar ikke preg av å ha vært tømt, og kofferten inneholdt ingen av de gjenstandene som var oppgitt i tapslisten. Det fremstår svært lite sannsynlig at ansatte på flyplassen skal ha stjålet gjenstander fra en innsjekket koffert, eller plassert gjenstander tilhørende andre i kofferten.

Klager kan ikke dokumentere kjøp av nye briller, til tross for at han ved innmelding av kravet forklarte at han bruker briller og hadde behov for nye. Det er lite troverdig at klager ikke skal ha kjøpt nye fordi han ikke har funnet rett modell. Klager har heller ikke fremlagt optikerattesten han først viste til. Det er videre påfallende at klager ikke kan dokumentere kjøpet av Armani-dressen som skulle være kjøpt i 2021.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er uten ansvar og kan si opp sikredes forsikringer på grunn av uredelig brudd på redegjøringsplikten ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd.

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.

Saken reiser hovedsakelig spørsmål om det er fremsatt et overdrevet krav under reiseforsikringen.

Foretaket har anført at tapet av gjenstandene oppgitt i tapslisten ikke er reelt og viser bl.a. til at forklaringen om at disse gjenstandene skal ha forsvunnet fra kofferten mens kofferten var på flyplassen er lite sannsynlig.

Etter det opplyste veide kofferten klager leverte til foretaket 16,1 kilo, og det var kun én eller to hettegensere i kofferten som ikke tilhørte klager eller sikrede. I så fall var de øvrige gjenstandene klagers. I tapslisten er det bl.a. oppgitt to par sko, en dress, sandaler, fire shorts, ti bokser, minst tre t-skjorte og en bag. Foretaket har ikke anslått vekten av denne mengden gjenstander, og det er ikke angitt hvilke bagasjeregler som gjaldt på sikredes flyvning. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at det er betalt for en ekstra tung bagasje eller overvekt. Det er derfor uklart i hvilken grad kofferten ville ha oversteget tillatt totalvekt med gjenstandene oppgitt i skademeldingen.

Klager har forklart at han ønsket at foretaket hentet bagasjen på flyplassen. Det er uklart for nemnda hvilken relevans dette ville ha hatt for saken. Det er ikke holdepunkter i klagers forklaring som tilsier at gjenstandene kan ha forsvunnet etter at bagasjen ble hentet fra flyplassen.

Klager krever dekning for tap av briller som er ett år gamle. Normalt må det kunne forventes fremlagt dokumentasjon på slike innkjøp. Det er uklart for nemnda hvorfor klager ikke kan fremlegge slik dokumentasjon. Klager har fremlagt en optikerattest datert 10.4.25. Dette er flere måneder etter at tapet ble meldt til foretaket, og det er uklart hva denne skal dokumentere.

Det foreligger ingen forklaring fra flyplassen som sier noe om hvordan bagasjen har vært håndtert og oppbevart i mellomtiden, og det er derfor vanskelig ut ifra en skriftlig behandling av saken å vurdere om klagers forklaring er korrekt. Dette gjelder også spørsmålet om sikrede har gitt uriktige opplysninger i skadeoppgjøret, herunder om klager har opptrådt som sikredes fullmektig.

Nemnda mener disse bevisspørsmålene vanskelig kan løses på en forsvarlig måte ved skriftlig saksbehandling for en sak som gjelder uredelig brudd på redegjøringsplikten ved skadeoppgjøret etter fal. § 8-1 fjerde ledd. Problemene knyttet til bevis i en slik sak blir særlig fremtredende fordi det dreier seg om bevis for uredelighet, og hvor man ved motstridende forklaringer må ta stilling til sikredes troverdighet. Dette er et spørsmål som generelt er vanskelig å avgjøre med skriftlig saksbehandling, og som blir enda vanskeligere pga. den strenge bevisbyrden i slike saker.

Problemene knyttet til bevisvurderingen må også sees i sammenheng med at det dreier seg om alvorlige anklager mot sikrede med store økonomiske konsekvenser, samtidig som uredelig brudd på redegjøringsplikten er et stort problem for foretakene og fører til store tap for forsikringskollektivet, jf. Ot.prp. 1988-1989 s. 84 flg. Samlet mener nemnda dette betyr at en forsvarlig behandling av denne saken forutsetter at saken er bedre opplyst enn tilfellet er her. Bevisspørsmålene i denne saken bør derfor 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).