

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-126

4.2.2026

Fremtind Forsikring AS

Reise/reisegods

Uenighet om oppgjør for tap av reisegods – krav til dokumentasjon – fal. § 8-1 første ledd.

Sikrede meldte ifra om tap av reisegods under sin reiseforsikring i februar 2023. Kravet gjaldt ulike elektroniske gjenstander som iPad, kameratilbehør, datautstyr, smykker, klokker mv. Foretaket ba om nærmere dokumentasjon på tapet, men sikrede kunne ikke fremskaffe kvitteringer eller bankutskrifter på deler av reisegodset. Den 7.2.25 bekreftet foretaket dekning for de gjenstander som var dokumentert. Dette ga sikrede en samlet utbetaling på kr 20 344. Sikrede var misfornøyd med oppgjøret og mente å ha krav på det fulle beløp han hadde fremmet krav om. Foretaket fastholdt at oppgjøret var korrekt i henhold til vilkårene og fremlagt dokumentasjon. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentert et større tap enn det foretaket allerede hadde erstattet.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tap av reisegods og spørsmålet om foretakets erstatningsoppgjør er korrekt.

Sikrede har tegnet reiseforsikring med blant annet følgende oppgjørsregler:

7.4 Erstatningsregler for reisegods

Skaden fastsettes på grunnlag av kostnadene til reparasjon/gjenanskaffelse til samme, eller vesentlig samme stand som umiddelbart før skaden inntraff, ut ifra prisen på skadedagen. Gjenanskaffelsesprisen kan ikke settes høyere enn det selskapet må betale for gjenstanden. Verdien av gjenstanden etter skade trekkes fra.

Der det er angitt summer i forsikringsbeviset eller vilkår, erstattes skaden inntil de angitte summer.

Frdrag til reparasjons- eller gjenanskaffelsesprisen vurderes på grunn av alder, slitasje, sannsynlig brukstid og nedsatt anvendelighet (verdiforringelse). Er verdiforringelsen mindre enn 1/3 av gjenanskaffelsesprisen, gjøres det likevel ikke frdrag.

Gjenstander eieren har overdratt som brukt, enten ved arv, gave eller kjøp, erstattes med markedspris.

Selskapet kan kreve fremlagt kvittering. Eventuelt kontoutskrift eller garantibevis hvor kjøp eller kontantuttak fremgår.

I februar 2023 fremmet sikrede krav om dekning for tap av diverse eiendeler under reiseforsikringen. Kravet gjaldt ulike elektroniske gjenstander som iPad, kamera- og datadatautstyr, samt smykker, klokker, kontanter mv. Foretaket ba om ytterligere dokumentasjon på tapet i form av kvitteringer/bekreftelser på gjenstandene. Sikrede besvarte henvendelsen 21.3.23 og skrev blant annet:

The kvittering for Apple macbook pro is not a service kvittering. This new laptop i took delivery from the B apple service shop, therefore I asked them to provide me kjøpbevis. Importantly, that is what I was able to gather. I also had submitted documents for brillene from that provided from B, v. I had explained then that my backpack is stolen but need documents of my order history and payment. And that is what they provided. ...Anyhow, NAV dont pay twice in 12 months of the period. And now we will have to have the glasses as soon as possible.

In addition to that I have returned to my work place again in L, therefore I dont know how to ask NAV for confirmation! The iPad (it was only 1 ipad, my son didnt have any additional ipad in his hand but then with the stolen ipad had nice leather cover!) & headphone jebra evolved2 85 were bought from store in USA while I was visiting. Unfortunately, I didnt keep the kvittering for them.

I have lost receipt for apple magic mouse as well. I dont know how complicated this will be but the truth is that I do not have the kvittering for most of the belongings I had in my backpack including

- Kvittering på Belkin Thunderbolt Express
- -Kvittering på Western Digital WD
- -Kvittering på Apple Lightning - USB3 Kamera Adapter Apple Lightning
- -Kvittering på Apple iPad Air (2019) 10.5" 64GB Gold Wi-Fi
- -Kvittering på Headphone Jabra evolve2 85
- -Kvittering på Winter hat
- -Kvittering på LOGITECH Professional Presenter R800

Kvittering på Samsung Galaxy Watch4 Classic – 42 mm - svart can be found in elkjøp but I will try to contact them. Kontoutskrift på kontantuttak- In here in L, B, I usually took out cash from the store while I buying from grocery shop and I always took out some extra cash for necessity, like some shop/barbar shop/laundry facility or restaurant required cash payment. I dont know how should I present that documents. Same for Norwegian krone I mentioned in the claim (some amount was the cash from our last sold old v. car, some notes was from the gift that my children received in their Birthday celebration in December). But this were in my backpack and in my card holder. I really dont know how should i documnets that as well. ...

One thing I can assure that I have listed only the things belong into the backpack. We were coming to home for the winter break, So I had quite many stuff in my backpack during that day.

Foretaket besluttet å utrede saken, da kravet var forholdsvis betydelig. I den forbindelse ble det gjennomført flere undersøkelser, uten at det ble utarbeidet rapport.

Den 7.2.25 bekreftet foretaket dekning for den del av reisegodset det var fremlagt kjøpskvittering på. Dette ga sikrede en samlet utbetaling på kr 20 344.

Noen dager senere sendte foretaket en e-post til sikrede, med informasjon om at sikrede måtte dokumentere det resterende kravet:

Du må dokumentere kravet ditt for at vi skal kunne vurdere erstatningsansvaret vårt.

Du kan lese mer om dette i forsikringsavtaleloven paragraf 8-1.

Hvis du allikevel har slik dokumentasjon ber vi om at du sender dette til oss.

Vi har utbetalt for gjenstandene som du har lagt ved kjøpskvittering på.

Sikrede var uenig, og mente å ha krav på ytterligere erstatningsutbetaling.

Sikrede anfører at oppgjøret er for lavt. Det samlede erstatningskravet er ikke tilstrekkelig hensyntatt av foretaket. Kjøpsprisen på flere gjenstander er sendt inn og dokumentert. Sikrede har tydelig forklart hvorfor han ikke kan fremlegge kvitteringer på enkelte gjenstander. I tillegg har sikrede flere ganger forsøkt å komme i kontakt med foretaket, uten at henvendelsene er besvart.

Etter forsikringsavtalen skulle sikrede videre blitt kompensert for arbeidet han mistet etter tap av PC-en, og perioden hvor han ikke hadde en fungerende erstatning.

Foretaket anfører at oppgjøret er korrekt i henhold til vilkårene. Som kravstiller plikter man å gi de opplysninger foretaket trenger for å beregne kravet, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 første ledd. Kravet må dokumenteres ved kvitteringer, bankutskrifter osv. Det er eksempelvis ikke nok med erklæringer ved gaver, dette må følges opp med annen dokumentasjon jf. **FinKN 2017-**

788.

I oppgjøret har foretaket utbetalt erstatning for alle krav det er innsendt dokumentasjon på. Ettersom foretaket har utbetalt erstatning for den delen av kravet som faktisk er dokumentert, kan det ikke holdes ansvarlig for ytterligere erstatningsutbetaling. Det er ikke fremlagt kjøpskvitteringer eller bekreftelse på de eiendeler som er holdt utenfor på grunn av manglende dokumentasjon. Arbeid i anledning å sende inn krav, kan uansett ikke kreves erstattet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatningsutbetaling under reiseforsikringen.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

Slik vi forstår faktum har foretaket bekreftet dekning for deler av det tapte reisegodset, og utbetalt kr 20 344. Du mener imidlertid at oppgjøret er for lav, og at flere gjenstander er utelatt uten noen form for kompensasjon.

Vi oppfatter det videre slik at foretaket har etterspurt ytterligere dokumentasjon fra deg for å kunne ta stilling til det totale kravet, herunder kvitteringer eller annen kjøpsdokumentasjon som kan bekrefte tingenes eierskap/verdi. Dette er ikke fremlagt.

Som utgangspunkt gjør vi deg oppmerksom på at forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 første ledd pålegger deg som sikrede å gi foretaket opplysninger som foretaket trenger for å kunne beregne sitt ansvar. Bestemmelsen lyder som følger:

Ved oppgjør skal sikrede gi forsikringsforetaket de opplysninger og dokumenter som er tilgjengelige for sikrede, og som foretaket trenger for å beregne sitt ansvar og utbetale erstatningen.

Dokumentasjonskravet omfatter opplysninger og dokumenter som har betydning både for spørsmålet om tapet er omfattet av forsikringen, og tapets omfang. Det følger videre av alminnelige bevisbyrdereregler at den som fremsetter et krav har bevisbyrden for dette, jf. eksempelvis **FinKN 2019-411** og **2024-639**. I førstnevnte avgjørelse uttalte nemnda at:

Sikrede har bevisbyrden for sitt tap, og så lenge sikrede ikke har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon til at selskapet kan ta standpunkt, har sikrede ikke krav på erstatning.

Kravet til dokumentasjon øker med omfanget av kravet, og du har fremsatt et forholdsvis omfattende krav for ulike typer reisegods. For flere av gjenstandene, herunder en Apple iPad Air, er verken eierskap eller verdi dokumentert. Vi har forståelse for at det kan være vanskelig å fremskaffe informasjon bakover i tid. Etter vårt syn bør det likevel være mulig å gjenfinne kjøp av større og mer verdifulle gjenstander ved gjennomgang av din bankkonto. Du kan også ta kontakt med butikken/forhandler hvor du kjøpte tingene, og be om kvittering. Butikkene oppbevarer kvitteringer i opptil fem år.

Som sagt er det du som har bevisbyrden for tapet du har lidt. Øvrige deler av kravet er i liten grad dokumentert. Det er heller ikke fremlagt kvitteringer, takster eller annen relevant dokumentasjon i klagen hit. Uten kontoutskrift eller kvittering der kjøpet av gjenstandene fremgår kan vi vanskelig legge til grunn at du har sannsynliggjort eierskap til de tapte gjenstandene. sml. **FinKN 2017-788** og **2024-639** (nevnt over).

I **FinKN 2017-788** avslo foretaket sikredes krav om erstatning fordi han ikke hadde fremlagt kvitteringer for dette. Foretaket hadde mottatt dokumentasjon på det meste i form av bilde og videobevis, og sikrede viste til at det var vanskelig å skaffe dokumentasjon på verktøy som var gitt i gave for over tre år siden. Nemnda kom likevel til at kravet ikke var tilstrekkelig dokumentert:

Sikrede har i ettertid fremlagt erklæringer fra familien og seg selv om at verktøyet representerte gaver. Nemnda mener imidlertid at slike erklæringer må følges opp med ytterligere dokumentasjon på hvor verktøyet er kjøpt og betaling gjennom bankutskrifter. Verktøyet er i taksten angitt å være to år gammelt, og da skulle det være uproblematisk å skaffe slik dokumentasjon. Dersom du ikke fremskaffer ytterligere dokumentasjon på det tapte reisegodset, kan vi således ikke se at du har krav på erstatning, ref. nemndspraksis over.

All den tid foretaket har utbetalt erstatning for den del av kravet som er dokumentert ved kvittering o.l., kan vi ikke se at det kan holdes ansvarlig for ytterligere utbetaling. I mangel av andre holdepunkter må vi derfor legge til grunn at det ikke er sannsynliggjort et større tap i din sak.

Basert på det ovennevnte finner vi ikke grunnlag for å kritisere foretakets håndtering av oppgjøret for det tapte reisegodset.

Etter dette kan vi ikke gi deg medhold i klagen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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