

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-127

4.2.2026

Frende Skadeforsikring AS

Reise/reisegods

Tyveri etter taxitur – fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede var på reise i Italia og fikk frastjålet en rekke varer etter en taxitur tilbake til hotellet. Sikrede meldte skaden til foretaket og krevde erstatning for tre vesker og et par solbriller som skal ha blitt lagt i bagasjerommet på taxien, men som ble med bilen da sjåføren kjørte fra stedet før bagasjerommet ble åpnet. Det ble fremlagt kvitteringer for kjøp av gjenstandene i Milano samme dag, samt dokumentasjon på bankoverføring mellom sikrede og søsteren. Forholdet ble også politianmeldt. Foretaket gjennomførte utvidet kontroll og innhentet opplysninger fra blant annet hotellet, samt foretok undersøkelser knyttet til påståtte lydopptak, kontakt med Apple og Eplehuset og betalingshistorikk. Etter gjennomgangen avslo foretaket kravet 17.12.24 under henvisning til forsikringsavtaleloven § 8-1 fjerde ledd, med begrunnelse om at sikrede hadde gitt flere uriktige opplysninger i saken. Sikrede anførte at vilkårene for dekning var oppfylt, at eventuelle unøyaktigheter skyldtes misforståelser og senere presiseringer, og at det ikke var sannsynliggjort at hun bevisst hadde gitt uriktige opplysninger. Subsidiært ble det gjort gjeldende at eventuelle feil uansett var lite klanderverdige og ga grunnlag for delvis erstatning. Foretaket anførte på sin side at forklaringene hadde vært skiftende og tilpasset etter hvert som nye opplysninger kom frem, at sentrale forhold ikke var underbygget av objektive holdepunkter, og at det forelå klar sannsynlighetsovervekt for bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger som kunne gi uberettiget erstatning. Nemndas flertall kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter tyveri i Italia.

Sikrede var på skadetidspunktet omfattet av kollektiv reiseforsikring gjennom sin arbeidsgiver. Forsikringen gjaldt for privat reise og ga rett til erstatning for blant annet tyveri av reisegods og verdigjenstander, jf. vilkårenes pkt. 5.1 og 5.3.

Den 31.8.24 var sikrede på privat feriereise i Milano i Italia sammen med sin søster. Etter å ha vært i byen på dagtid og handlet luksusvarer, tok sikrede og søsteren taxi tilbake til hotellet. Varene ble lagt i bagasjerommet på taxien. Da de ankom hotellet og gikk ut av bilen, kjørte taxien fra stedet før bagasjerommet ble åpnet, slik at varene ble med bilen. Hendelsen fant sted utenfor hotellet der sikrede bodde under oppholdet.

De tapte gjenstandene bestod av tre vesker og et par solbriller. Det er fremlagt kvitteringer som viser kjøp av én veske og solbriller hos Louis Vuitton i Milano den 31.8.24, samt kjøp av to vesker hos Saint Laurent samme dag. Det er videre fremlagt betalingsbekreftelse og dokumentasjon på pengeoverføring mellom sikrede og søsteren i etterkant av reisen. Kvitteringene var utstedt i søsterens navn.

Forholdet ble politianmeldt den 9.9.24.

Sikrede meldte skaden til foretaket per telefon den 2.9.24. Det ble deretter sendt inn en utfyllende skademelding med vedlegg den 3.10.24. Foretaket mottok kvitteringer og politianmeldelse den 13.9.24 og besluttet å sende saken til utvidet kontroll.

I forbindelse med saksbehandlingen besvarte sikrede spørsmål skriftlig og muntlig, og det var løpende dialog mellom foretaket og sikrede i løpet av senhøsten/vinteren 2024. Foretaket innhentet også opplysninger fra hotellet der sikrede bodde, samt foretok undersøkelser knyttet til påståtte lydopptak, kontakt med Apple og Eplehuset og betalingshistorikk mellom sikrede og søsteren.

Etter å ha gjennomgått mottatt dokumentasjon og opplysninger avsto foretaket erstatningskravet ved brev datert 17.12.24. Det ble henvist til forsikringsavtaleloven § 8-1 fjerde ledd, og at sikrede hadde gitt flere uriktige opplysninger i saken.

Saken ble brakt inn til Finansklagenemnda 27.5.25.

Sikrede har anført at vilkårene for dekning av tyveri etter reiseforsikringen er oppfylt. Etter sikredes oppfatning har foretaket ikke sannsynliggjort at det har bevisst blitt gitt uriktige opplysninger om tyveriet, eierskapet til gjenstandene eller betalingstransaksjonene, men at eventuelle unøyaktigheter skyldes misforståelser og senere korreksjoner, blant annet knyttet til hvem som sto som kjøper på kvitteringene. Sikrede viser til fremlagt dokumentasjon for kjøp, bankoverføring og politianmeldelse, samt opplysninger om tyveri av luksusvarer i Milano og anfører at det foreligger andre plausible forklaringer enn svik. Subsidiært gjøres det gjeldende at eventuelle feil i opplysningene uansett er «bare lite klanderverdige» etter fal. § 8-1 fjerde ledd, og at sikrede da minst har krav på delvis erstatning etter skjønn.

Forsikringsforetaket har anført at vilkårene for bortfall av retten til erstatning etter forsikringsavtaleloven § 8-1 fjerde ledd er oppfylt. Foretaket gjør gjeldende at sikrede gjennom skadeoppgjøret har gitt uriktige og skiftende forklaringer om sentrale forhold, herunder hvem som betalte for gjenstandene, hva bankoverføringen til søster gjaldt, hvorvidt hotellet hadde kameraovervåking som kunne dokumentere hendelsen, og om og når sikrede hadde kontakt med Apple og Eplehuset for å gjenopprette lydopptak. Det vises til at kvitteringene står i søsterens navn, at sikredes forklaring om betaling først ble endret etter at søsteren ga avvikende opplysninger, og at undersøkelser hos hotellet, Apple og Eplehuset ikke bekrefter sikredes opplysninger. Foretaket anfører at forklaringene fremstår tilpasset etter hvert som nye fakta er avdekket, at hendelsesforløpet ikke er underbygget av objektive holdepunkter, og at det foreligger klar sannsynlighetsovervekt for at sikrede bevisst har gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger som kunne føre til erstatning sikrede ikke hadde krav på. Foretaket bestrider at forholdet kun er lite klanderverdig og fastholder at det var grunnlag for å avslå kravet i sin helhet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

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

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Trine Vøien, bemerk:

Flertallet 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 bevissspørsmål», jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Foretakets påstand om at sikrede har gitt bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger etter forsikringsavtaleloven § 8-1 fjerde ledd, bygger i hovedsak på vurderinger av sikredes forklaringer gitt over tid, herunder om betaling for de påstått stjålne gjenstandene, kontakt med hotellet om kameraovervåking, samt kontakt med Apple og Eplehuset om gjenoppretting av lydopptak. Sikrede har fastholdt at forklaringene er gitt i god tro, og at eventuelle endringer eller presiseringer skyldes misforståelser og etterfølgende avklaringer.

De omtvistede forholdene knytter seg i stor grad til muntlige forklaringer, motstridende redegjørelser og spørsmål om troverdighet, og er sentrale for vurderingen av om vilkårene for bortfall av erstatning etter fal. § 8-1 fjerde ledd er oppfylt.

Flertallet mener disse bevissspørsmålene vanskelig kan løses på en forsvarlig måte ved skriftlig saksbehandling i 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 flertallet dette betyr at en forsvarlig behandling av denne saken forutsetter at saken er bedre opplyst enn tilfellet er her, og at saken derfor ikke er egnet til skriftlig behandling. Bevissspørsmålene i denne saken bør derfor belyses med muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

Nemndas mindretall, Hege Sundby, bemerker:

Mindretallet mener i motsetning til flertallet at saken er egnet for skriftlig behandling i nemnda. Utgangspunktet er at terskelen skal være høy for avvisning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f), jf. ordlyden «i særlig grad». Mindretallet mener at saken er godt nok opplyst til at nemnda kan ta stilling til om vilkårene i fal. § 8-1 fjerde ledd er oppfylt. Det er foretaket som har bevisbyrden, og det må foreligge en klar sannsynlighetsovervekt for at sikrede må anses å ha gitt bevisst uriktige opplysninger, jf. LB-2018-136840. Dersom foretaket ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at lovens vilkår er oppfylt, må dette etter mindretallets syn føre til at foretaket ikke får medhold.

Klager har fremlagt dokumentasjon for kjøp av veskene, bankoverføring på tilbakebetaling og politianmeldelse på forholdet. Klager har videre vist til at måten tyveriet skjedde på ikke er et enestående tilfelle på reisemålet, og har vist til artikler rundt dette. Mindretallet kan ikke se at det er tilstrekkelig sannsynliggjort fra foretakets side at klager bevisst har avgitt uriktig forklaring med det formål å oppnå et bedre oppgjør enn hun har rett på. Mindretallet har derfor kommet til at foretaket ikke har oppfylt sin strenge bevisbyrde, og at klager må få medhold i at vilkårene i fal. § 8-1, fjerde ledd ikke er oppfylt. Da jeg er i mindretall, tar jeg ikke stilling til om klager kan få medhold i sitt krav om utbetaling av erstatning.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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