

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-323

23.3.2026

Tryg Forsikring NUF

Reise/reisegods

Tyveri av bagasje på flyplass – tilsynsplikten – fal. § 4-8.

Sikrede fikk veske og bagasje frastjålet på en flyplass i Thailand. Hun opplyste at tyveriet skjedde mens hun kontrollerte flytider før innsjekking, og at kofferten da sto i hennes umiddelbare nærhet. Foretaket utbetalte kr 61 291 i erstatning for dokumentert reisegods. Sikrede anførte å ha dokumentert et samlet krav på kr 180 000 og påklaget erstatningsutmålingen. I en etterfølgende telefonsamtale opplyste sikrede imidlertid at kofferten hadde stått om lag 100 meter unna uten tilsyn, og at hun hadde vært borte fra reisegodset i ca. 10–15 minutter. Etter klagebehandling opprettholdt foretaket erstatningsutmålingen. På bakgrunn av de sist oppgitte opplysningene la foretaket til grunn at sikkerhetsforskriften var brutt, og foretok avkortning for den tapte Seiko-klokken. Avkortning ble også varslet subsidiært for øvrige udekkede krav dersom dokumentasjon senere skulle bli fremlagt. Nemnda kom til at foretaket kunne avkorte erstatningen for klokken med 100 %, og viste blant annet til risikoen for tyveri av reisegods på internasjonale flyplasser, samt at sikrede ikke hadde noen grunn til å snu ryggen til bagasjen for å sjekke flytider. Nemnda kom videre til at sikrede ikke hadde dokumentert restkravet.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 180 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om ytterligere erstatning for tap av reisegods i Thailand.

Sikrede har reiseforsikring med bl.a. følgende sikkerhetsforskrift og forsikringsvilkår:

1.2. REISEGODS

...

Tilsyn med reisegods

Sikrede skal føre tilsyn med reisegodset og sørge for at reisegods ikke glemmes igjen.

Reisegodset skal ikke etterlates i bil, båt, telt eller campingvogn mellom klokken 24.00 og 06.00.

...

Lommebok, kontanter, smykker, klokker, pass og billetter

Lommebok, kontanter, smykker, klokker, pass og billetter skal sikrede bære med seg eller oppbevare i låst safe.

4. Reisegods

...

4.1. TILFELLER SOM KAN GI RETT TIL ERSTATNING

Skade på og tap av reisegods

Følgende skadetilfeller er omfattet:

- ...
- tyveri eller ran av reisegods. Se straffeloven paragrafene 321 og 327.

Sikrede meldte 19.2.25 tap av veske og bagasje på flyplassen i Thailand før innsjekking 11.2.25. Skademeldingen ble oversendt sammen med transaksjoner og kvitteringer på tapt reisegods.

Sikrede benyttet foretakets elektroniske selvbetjeningsløsning til å registrere de tapte gjenstandene. Dette omfattet bl.a. sminke, klær, klokke, lommebok, kontanter, smykker, mobiltelefon og diverse elektronikk, med en samlet nyprisverdi på kr 145 483.

Foretakets utreder gjennomførte en samtale med sikrede 10.3.25. Ifølge sikredes forklaring gikk hun bort for å sjekke avgangstidene på skjermen før innsjekking av bagasje. Kofferten stod rett ved siden av henne, med vesken plassert oppå. Mens sikrede sjekket flytidene, ble både kofferten og vesken stjålet av en ukjent person. Hun løp deretter til sikkerhetsvaktene for å melde fra, men gjerningspersonen var da allerede forsvunnet.

Sikrede ettersendte 11.3.25 diverse dokumentasjon.

Foretakets utreder kontaktet sikrede 12.3.25 og ba om ordrebekreftelser og kvitteringer knyttet til tapte gjenstander, transaksjonsdetaljer for et uttak på kr 100 000, reisedokumentasjon fra Finnair, rapport fra flyselskapet om nektet ombordstigning, samt sperring av IMEI-nummeret.

Sikrede svarte samme dag at det ikke kunne fremlegges ytterligere dokumentasjon for kjøpene som ble krevd erstattet. Hun opplyste videre at påstand om et uttak på kr 100 000 var feil, og at det kun var kr 30 000 som var tatt ut i kontanter. Sikrede ønsket heller ikke å sperre IMEI-nummeret, og mente at dokumentasjon på politianmeldelse var tilstrekkelig.

Foretaket utbetalte oppgjør 28.3.25 med totalt kr 61 291. Ved oppgjøret ble det gjort aldersfradrag i samsvar med vilkårene, og gjenstander som ikke var tilstrekkelig dokumentert, ble ikke erstattet.

Tilbudet ble påklaget samme dag. Etter sikredes oppfatning hadde hun sendt inn flere kvitteringer, og kravet utgjorde kr 180 000. Sikrede opplyste også om ønske om å si opp kundeforholdet.

Sikrede kontaktet foretaket per telefon 4.4.25 og etterspurte svar på klagen. Fra telefonnotat lagt på saken samme dag hitsettes:

Kunden ringer spør om beh.tid på klage, forklart ca 3 uker dersom intern klageavd. skal håndtere saken. Hun informerer om at hun stod på flyplassen og kofferten var rett ved henne, snudde seg vekk fra kofferten, den stod 100 meter fra henne alene uten tilsyn. Hun var borte fra kofferten ca 10-15 minutter da hun sjekket flytider. Hun sier at hun ikke var så langt unna at hun ikke kunne snudd seg og løpt å greppet til seg kofferten men har en skade i en fot. Hun mener grunnen til at hun var uoppsett var at dette skjedde på morgenen.

Kunne ikke løpe etter tyven pga skadetfor, andre gjorde det og de mistet sitt fly. Hun er veldig frustrert og skuffet over lang beh.tid og manglende forståelse for denne fæle opplevelsen. Opplyst at saken blir lagt til klage og hun må regne med ca 3 ukers beh. tid. Ønsker ikke samme saksbh. Takker-

Det ble også vedlagt en tilleggskommentar 7.4.25:

Tilleggsinfo til kommentar 4/4-2025, da jeg ikke kunne fullføre kommentaren pga måtte løpe i en privat begravelse. Da kunden informerte om at hun hadde gått fra bagasjen i 10-15 minutter, hatt ryggen til bagasjen og gått for å sjekke flytidene, opplyste hun at hun var misfornøyd for ikke å ha fått erstatning for dyre smykker til 30.000,-kr samt smykker som var arvet som hun ikke hadde kvittering for. Jeg spør henne igjen om kofferten stod uten at noen passet på den? Hun svarer ja.

Jeg opplyser at da har hun vært heldig å få noe erstatning i det hele tatt da tyverifaren på flyplasser er veldig høy. Informerer henne om at smykker skal man ikke forlate og at lignende saker som blir behandlet i nemden blir avkortet 100% og selskapene får medhold i denne avgjørelsen. Informerer henne at dersom hun går fra kofferten på en flyplass, med ryggen og så store verdier, så blir det på eget ansvar. Forsikringsselskapene tar

ikke dette ansvaret, da hvem som helst kan gå forbi å ta kofferten.

Hun svarer da at hun er ikke helt sikker på om det var 100 meter, 100 meter er jo svært langt. Hun mener kofferten stod så langt unna at hun kunne ha løpt til den dersom noe hendte. Jeg svarer: men du hadde jo ryggen til. Hun svarer at problemet for henne å løpe var en skadet for, derfor løp sikkerhetsvakter etter kofferten, og de mistet sin flyavgang. Har igjen informert henne om at her har hun vært heldig, da lignende saker avslåes 100% både for tyveriutsatte gjenstander og vanlig bagasje, da hun ikke har tilsyn med kofferten, på et sted med svært mange mennesker tilstedet, som fint kan ta kofferten uten at hun merker det på 10-15 minutter.

Foretaket behandlet klagen 14.4.25 og opprettholdt erstatningsutmålingen, med unntak av en Seiko-klokke som ble ansett tilstrekkelig dokumentert tapt. Foretaket viste videre til opplysninger fra samtalen 4.4.25, hvor det fremgikk at sikrede befant seg et stykke unna bagasjen med ryggen til da tyveriet fant sted. Etter foretakets vurdering utgjorde dette et brudd på sikkerhetsforskriftene, som ga grunnlag for avkortning av erstatningen. Avkortning ble derfor påberopt for den tapte Seiko-klokken, og subsidiært for det tilfelle at sikrede senere skulle fremlegge dokumentasjon for de øvrige udekkede kravene.

Saken ble bragt inn for Finansklagenemnda 14.4.25.

Sikrede krever ytterligere erstatning etter tap av veske og bagasje på flyplass i Thailand. I samtale med foretaket opplyste sikrede ved en feil at bagasjen stod 50–100 meter unna, mens det riktige var 50–100 cm, og at hun kunne rekke bort og ta på bagasjen da den ble frastjålet. Sikrede anfører videre at foretaket kun har erstattet om lag en tredjedel av hennes tap. Det er sendt inn over 60 dokumentasjonsfiler til foretaket, samt ytterligere opplysninger etter forespørsel. Saksbehandlingen skal ha strukket seg over nærmere to år, og sikrede anfører at saken ikke ble tatt tilstrekkelig alvorlig, samt at hun verken følte seg sett eller hørt i behandlingen.

Foretaket avviser ytterligere ansvar og anfører at sikrede ikke har sannsynliggjort at tapets omfang overstiger det som allerede er erstattet. Videre anføres det brudd på redegjørelsesplikten etter forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 for flere av de gjenstandene og kontantene som er krevd erstattet. Foretaket opprettholder videre at den delen av erstatningen som ikke allerede er utbetalt, skal avkortes med 100 %, jf. sikkerhetsforskriften og fal. § 4-8. Når det gjelder sikredes anførsel om at hun befant deg 50–100 cm fra bagasjen, bemerker foretaket at dette ikke samsvarer med tidligere forklaring om at sikrede kunne løpe til bagasjen fra der hun sto.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket kan avslå ytterligere krav under reiseforsikring pga.

1. brudd på sikkerhetsforskrift;
2. manglende dokumentasjon.

1. Brudd på sikkerhetsforskrift

Foretaket anfører at det kan avkorte med 100 % for de krav som ikke allerede er erstattet, som følge av brudd på sikkerhetsforskriften i reiseforsikringen, jf. fal. §§ 4-8.

Fal. § 4-8 angir:

Selskapet kan ta forbehold om at det skal være helt eller delvis uten ansvar dersom en sikkerhetsforskrift er overtrådt, jf § 1-2 bokstav e. Et slikt forbehold kan ikke gjøres gjeldende dersom det ikke er noe eller bare lite å legge sikrede til last, eller dersom forsikringstilfellet ikke skyldes overtredelsen. Selv om selskapet etter denne bestemmelsen kan gjøre gjeldende at en sikkerhetsforskrift er overtrådt, kan det likevel pålegges delvis ansvar under hensyn til arten av den sikkerhetsforskrift som er overtrådt, skyldgraden, skadeforløpet og forholdene ellers.

Sikredes forsikringsbevis inneholder følgende sikkerhetsforskrift:

Sikrede skal føre tilsyn med reisegodset og sørge for at reisegods ikke glemmes igjen.

Begrepet «tilsyn» innebærer at sikrede må ha øyekontakt med gjenstandene på en slik måte at han kan reagere om noen prøver å ta dem, jf. bl.a. FinKN 2019-497 og 2013-166.

Nemnda legger til grunn at sikrede satte fra seg bagasjen for å undersøke tavlen med oversikt over avganger. Sikrede forklarte opprinnelig at hun hadde bagasjen ved siden av seg og fikk på grunnlag av dette utbetalt erstatning for dokumenterte gjenstander uten avkortning. Deretter opplyste hun på forespørsel fra foretaket at avstanden mellom henne og bagasjen var 50–100 meter, men etter avkortning ble dette redusert til 50–100 cm. Den siste forklaringen er ikke underbygget med ytterligere dokumentasjon og kan ikke legges til grunn. Hun har videre forklart at hun hadde ryggen til bagasjen i om lag 10–15 minutter. Det fremstår derfor som klart at hun ikke hadde tilsyn med bagasjen i vilkårenes forstand. Sikkerhetsforskriften er etter dette objektivt brutt, jf. fal. § 4-8 første punktum.

Nemnda legger også til grunn at det er årsakssammenheng mellom manglende tilsyn av reisegodset og tyveriet, jf. fal. § 4-8 andre punktum, som etter ordlyden legger bevisbyrden for manglende årsakssammenheng hos sikrede.

Spørsmålet er så om sikrede er mer enn lite å legge til last for bruddet, jf. fal. § 4-8 annet punktum. Det dreier seg om brudd på en skriftlig handlenorm i en kontrakt sikrede har inngått, og normen har som formål å unngå risiko for skade. Utgangspunktet er at et slikt brudd må regnes som uaktsomt. Samtidig er sikrede beskyttet mot mer unnskyldelige forsømmelser, jf. Bull/Wilhelmsen, Forsikringsrett 2024 s. 405.

Risikoen for tyveri av reisegods er generelt høy, og risikoen øker på internasjonale flyplasser hvor mange passasjerer ferdes samtidig. Det er enkelt å stjele ubevoktet reisegods. Nemnda kan ikke se at sikrede hadde noen grunn til å snu ryggen til bagasjen for å sjekke flytider; bagasjen kunne tas med og plasseres foran sikrede under avlesing på tavlen. Sikrede har forklart at bagasjen bl.a. besto av kontanter, smykker, klokker og dyre klær og hadde en samlet verdi på om lag kr 180 000. Med så kostbar bagasje økes kravet til aktsomhet ved tilsyn. Nemnda mener derfor sikrede er mer enn lite å laste.

Avkortning kan da finne sted under hensyn til graden av skyld, arten av den sikkerhetsforskriften det dreier seg om, årsakssammenheng og forholdene for øvrig, jf. fal. § 4-8 tredje pkt.

Foretaket vil foreta 100 % avkortning av de gjenstående kravene som ikke allerede er erstattet som følge av brudd på sikkerhetsforskriften. Det følger av nemndspraksis at tyveri av verdigjenstander normalt avkortes med 100 %, mens øvrige gjenstander som anses mindre tyveriutsatt normalt avkortes med 50–75 %, jf. FinKN 2026-36.

Foretaket kan etter dette avkorte med 100 % for gjenstående verdigjenstander som ikke allerede er erstattet, mens avkortningen for øvrige gjenstander må reduseres til 50 %.

2. Manglende dokumentasjon

Foretaket anfører at restkravet ikke er tilstrekkelig dokumentert.

Fal. § 8-1 første ledd angir:

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

Dokumentasjonskravet omfatter opplysninger og dokumenter som har betydning både for spørsmålet om kravet er omfattet av forsikringen, og for beregningen av erstatningens størrelse. Sikrede må kunne sannsynliggjøre at det har oppstått en skade som foretaket i henhold til

vilkårene svarer for. Dette gjelder alle sider ved tapet som er relevante for foretakets ansvar, herunder eierskap til, alder på og verdien av den forsikrede gjenstand, jf. bl.a. FinKN 2025-714:

Sikrede plikter å fremlegge det foretaket 'trenger for å beregne sitt ansvar'. Foretaket er bare ansvarlig for å erstatte gjenstander sikredes faktisk har hatt og med utgangspunkt i gjenanskaffelsesverdi for tilsvarende gjenstand. Ved verdifulle gjenstander må foretaket kunne be om dokumentasjon i form av kvitteringer, bankutskrifter e.l. for å dokumentere innkjøp og verdi. Slike dokumenter vil normalt være tilgjengelige for sikrede eller i hvert fall kunne fremskaffes.

Før foretaket ble kjent med at sikkerhetsforskriften ikke var overholdt, aksepterte det å dekke tap av gjenstander til kr 61 291, inkludert sminke, parfyme, tre klesplagg, belte, solbriller, ring, smykke, to klokker, mobiltelefon og hodetelefoner.

Foretaket kan som nevnt avkorte med 100 % for verdigjenstander pga. brudd på sikkerhetsforskrift. De resterende kravene gjelder klær og tilbehør til kr 4 388 og kr 2 771, dunjakke til kr 10 943, koffert til kr 2 558, 10 stk. sko og klær til kr 1 445, samt veske til kr 1 256. For disse gjenstandene er fremlagt utskrifter som viser totalbeløp, betalingsdato og levering, men uten spesifisering av hvilke gjenstander som faktisk er kjøpt. Vesken er dokumentert kun med et annonseutklipp, uten kvittering eller annet bevis på kjøp.

Dokumentasjonen anses derfor utilstrekkelig til å sannsynliggjøre sikredes tap. Foretaket kan dermed ikke pålegges å utbetale erstatning for de resterende gjenstandene med mindre sikrede fremlegger supplerende dokumentasjon som tydelig viser eierskap, kjøp og verdi av gjenstandene oppgitt i tapslisten.

Slik saken er opplyst er det etter dette ikke grunnlag for ytterligere erstatning.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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