

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-38

13.1.2026

Fremtind Forsikring AS

Næringsliv

Innbrudd i næringslokaler – overdrevet krav – fal. §§ 4-14 og 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede (et skredderfirma) søkte erstatning under forsikringen etter å ha opplevd et innbrudd i sine lokaler. Gjerningspersonen ble pågrepet samme dag og tilstod å ha brutt seg inn i lokalene på jakt etter verdier/penger. Sikrede krevde kr 640 892 i erstatning for skader og tap han ble påført som følge av innbruddet. I tillegg krevde sikrede erstatning for 388 timer med egeninnsats, estimert til ca. kr 135 800. Foretaket avslo kravet og sa opp forsikringsavtalen på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Foretaket mente at kravet var betydelig overdrevet. Sikrede var uenig i at opplysningsplikten var brutt og anførte at avslaget uansett ikke tilfredsstilte reklamasjonsreglene i fal. § 4-14. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn, men bemerket at foretaket ikke hadde brutt reklamasjonsplikten ved å ikke varsle nærmere om at det vurderte å avslå kravet etter fal. § 8-1 fjerde ledd, før det endelig avslo kravet 5.12.24.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter innbrudd i næringslokaler. Spørsmålet er om foretaket er uten ansvar og kan si opp forsikringsavtalen på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 fjerde og femte ledd.

Sikrede søkte 19.2.24 erstatning under forsikringen i Fremtind Forsikring AS (foretaket), etter innbrudd i sikredes lokaler samme dag. Politiet ble varslet kort tid etter innbruddet. Fra politiets åstedsrapport hitsettes:

(...) Videre inn i lokalet var det rotet veldig rundt i lokalet. Alle skuffer var åpne og det var tatt ut flere ting som lå på gulvet og andre plasser. Den ene gipsveggen var knust opp fra utsiden og det er trolig her gjerningspersonen har tatt seg inn. Det var en åpendør på andre siden av veggen som var brutt opp. (...)

Gjerningspersonen ble pågrepet av politiet samme dag og senere tiltalt. Gjerningspersonen forklarte bl.a. følgende i politiavhør 28.8.24 hvor han ble gjort kjent med tiltalebeslutningen, som bl.a. inkluderte tyveri fra sikredes lokaler:

Han svarte at det var han som gjorde det som står i tiltalen. Han gjorde det fordi han var ute etter verdier/penger. Han brøyt seg inn gjennom vindu/dør og banet seg vei inn.

Vedkommende ble ved tilståelsesdom av 27.9.24 bl.a. dømt for å ha borttatt diverse gjenstander fra sikredes lokaler, og for å ha ødelagt en vegg i sikredes lokaler.

Foretaket rekvirerte S til å besiktige sikredes lokaler 28.2.24. Rapporten er ikke fremlagt for Finansklagenemnda. Sikrede hadde på befaringstidspunktet i all hovedsak ryddet lokalene. Partene synes å være enig i at det ikke er beskrevet skader som følge av vann eller olje i denne rapporten. Sikrede gav takstmannen sitt skadekrav i papirform, og av dette fremgikk det at maskiner, stoff, klær og tråd var skadet som følge av at det var sølt maskinolje på gjenstandene.

Sikrede skal ha oppgitt at klærne tilhørte butikkene R og V, samt en privat kunde. Sikrede oppgav en ca. pris på kr 50 000 på hver av disse tapspostene.

Etter det opplyste besluttet foretaket 11.4.24 at det skulle utrede saken nærmere, da skadekravet var høyt, og det var en uklar sammenheng mellom skadehendelsen og det skadeomfanget som ble meldt.

Sikrede sendte 17.4.25 et oppdatert erstatningskrav på kr 640 892. I tillegg krevde sikrede erstatning for 388 timer med egeninnsats av ham selv og en hjelper, estimert til ca. kr 135 800.

Foretaket avholdt en samtale med sikrede 21.5.24. Sikrede var bistått av advokat under møtet, hvor skadekravet ble gjennomgått. Foretaket ba om at sikrede innhentet dokumentasjon for kravene sine.

Foretaket sendte 24.5.24 et notat fra møtet, og opplyste at det avventet tilbakemelding på reparasjon av maskinene, arbeidstimer, krav fra kunde på ødelagte klær og dokumentasjon på kostnader fra renseriet.

Sikrede sendte 11.9.24 et oppdatert krav. Kravet var beløpsmessig identisk med det krav om ble fremmet 17.4.24, men sikrede hadde korrigert enkelte tapsposter hva gjelder klærne det var søkt erstatning for. Eksempelvis var klærne tilhørende V redusert fra kr 50 000 til kr 0, og kravet fra den private kunden var økt fra kr 50 000 til kr 150 000.

Foretaket tilskrev sikrede 26.9.24 og stilte flere spørsmål ved sikredes krav. Foretaket gjorde sikrede avslutningsvis oppmerksom på sikredes opplysningsplikt ved skadeoppgjøret i fal. § 8-1 og inntok bestemmelsen i sin helhet.

Ifølge utredningssammendraget var utreder i kontakt med butikken R 2.10.24. Verken dame- eller herreavdelingen i butikken skulle ha vært påvirket av innbruddet hos sikrede. Samme dag skal utreder også ha kontaktet butikken V. Den butikkansatte var ikke kjent med at de hadde fått levert tilbake klær med skader fra sikrede.

Sikrede gav 17.10.24 følgende forklaring for endringen av kravet hva gjaldt klærne:

I den opprinnelige skadeoppgaven er det oppgitt tre poster på klær. Vi har mange ødelagte klær som jeg har reparert selv. Jeg jobber med flere butikker i byen som (...), Men klærne som jeg ikke klarte å rengjøre tilhører de nevnte partene.

4. På ny skadeoppgave

Beløpene som er oppgitt i kravet er omtrentlige beløp. Som dere merker ble det registrert et beløp på 50.000 kroner ca for (R)-butikken, men selve kravet er kun på 13.616 kroner. Jeg hadde mye klær til (R)-butikken og andre butikker, og beløpet var omtrent 50 000, ifølge butikkansattes estimer. Noen av klærne ble rensset, vasket og tørket og stryke disse klærne selv og resultatene var gode! men noe klarte ikke å rense industrioljen fra dem, som er nevnt i kvitteringene.

Kundene begynte å kreve erstatning etter at den første listen var utarbeidet, og etter at hendelsen ble skrevet i avisene. (Y) har kvitteringer på klær som skal sendes til forsikringsselskapet.

5. Krav klær fra (R) – bilag nr 206

Vi hadde allerede disse klærne før innbrudd skjedde, og de var allerede reparert for oss! Førstedress opp legger 650 kr. Andre dress opplegg ermer og opp legg bukse , 850 kr, og den ble sendt til oss igjen før innbruddet for ytterligere reparasjoner! Kvitteringene som ble sendt til dere er kun for å dokumentere beløpet.

Sikrede forklarte ytterligere 12.11.24:

Spørsmålet om dokumentasjon fra butikkene. Etter at jeg informerte kundene (Y) og (V) om innbruddet, og at klærne deres ble utsatt for olje, støv, og skitt, informerte jeg dem om at jeg ville vaske og rense klærne. (Y) nektet imidlertid å motta klær som var skitne og deretter rensset! Han krevde erstatning for klærne sine, og

(V) bestemte seg for å avslutte samarbeidet med (sikrede) på grunn av hendelsen. Jeg tjente omtrent 40 000 kr i måneden fra (V), og på grunn av denne hendelsen mistet jeg denne butikken og flere andre kunder!

Utredning var ifølge utredningssammendraget i ny kontakt med butikksjefen hos V den 21.11.24. Vedkommende skal ha opplyst at de ikke lenger ønsket å benytte sikredes tjenester grunnet kvaliteten på arbeidene og leveringstiden, men at de ikke var kjent med at innbrudd kunne være årsak til avvikende kvalitet.

Maskinene som sikrede opplyste om at var skadet i møte med foretaket 21.5.24, ble sendt til A for feilsøking og reparasjon. A vurderte de innsendte maskinene slik i en e-post av 4.11.24:

Juki DDL 8000 ,denne maskina hadde brudd i ein kabel,skadeårsak er vanskelig å konstantere men det kan ver
att kabelen har hengt seg opp Når man har bikka maskina bakover,ingen andre synlige skader.

Juki LU 2828V-7 , på denne maskina var timingen på transporten ute av stilling,skade årsak kan evt vere ein
krasj under syng. Ingen andre synlige skader.

Juki LU 2810ES-7 , denne maskina mangler noen deler på trådstramminga,mangler labber og hadde noen
knekte trådføringer. Ingen andre synlige skader. Grunnen til knekte deler kan vere att maskina har bikket
eller har vert utsatt for andre påkjenninger. Delene som mangler er uvisst kva som er grunnen til.

Ingen tegn til søling av vann/olje. Det var relativt enkelt å konstantere mangler på maskinene. Med skaffing
av deler vil maskinene vere enkelt å utbedre (deler gjelder berre den siste maskina)

Foretaket besluttet 5.12.24 å avslå erstatning og si opp forsikringsavtalen på grunn av ureddelig
brudd på opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Foretaket var av
den oppfatning at sikredes erstatningskrav var overdrevet, herunder mente foretaket at det var
usannsynlig at det hadde blitt sølt med olje og vann under innbruddet som skulle ha ført til
omfattende skader på klær, inventar, maskiner og utstyr. Videre festet ikke foretaket lit til at
erstatningskravet fra den private kunden var reelt. Foretaket mente dessuten at sikrede hadde
fremsatt et betydelig overdrevet krav hva gjaldt egeninnsats, og mente at tidsbruken ikke var reell.
Foretaket krevde tilbakebetalt utgifter det hadde hatt i sakens anledning, totalt kr 17 019.

Sikrede krever kr 640 892 i erstatning for tapet etter innbruddet og avviser at opplysningsplikten
er brutt. Videre krever sikrede tilbakebetalt kr 17 019, tilsvarende beløpet sikrede betalte
foretaket i erstatning for utredningskostnader. Sikrede krever forsinkelsesrenter av erstatningen.

Sikrede startet umiddelbart med oppryddingen av lokalene etter at politiet dro, da sikrede
vurderte det slik at oppryddingsprosessen ville ta tid. Sikrede var redd for å bli forsinket med de
løpende oppdragene han allerede hadde og ønsket også å få en oversikt over skadene som hadde
oppstått. Lokalene var derfor i det vesentlige ryddet da takstmannen kom over en uke senere.

Gjerningspersonen sølte vann og klar maskinolje rundt i lokalene, hvilket førte til skader på
maskiner, trådsneller og stoffer. Det er ikke ventet å se spor av dette på politiets bilder. Det er
heller ikke naturlig at politiet husker dette et halvt år senere. Sikrede valgte å kaste alle
trådsnellene, da det meste i hyllen var tilsølt. Sikrede kunne ikke risikere å bruke en tilsølt tråd i
arbeidet. Rapporten fra A bekrefter sikredes forklaring om at flere av maskinene var påført skader.

Sikrede valgte å ikke informere sine kunder om hendelsen, i frykt for å tape arbeid. Sikrede sørget
derfor for å vaske eller rense klærne, slik at disse ble levert til kunder uten synlige skader. Sikrede
mottok et erstatningskrav fra en av sine kunder. Dette er en gammel kunde av sikrede, og sikrede
ønsket å bistå ham på best mulig måte. Sikrede videresendte derfor kvitteringene han mottok fra
kunden til foretaket, uten at han gjorde noen grundig undersøkelse av disse. Sikrede har begrenset
med norskkunnskaper som gjorde det vanskelig for han å sette seg inn i det kunden kom med.

Sikrede har fra første stund gitt beskjed om at alt av hans ekstra arbeidsinnsats som følge av innbruddet er basert på et omtrentlig og skjønnsmessig anslag. Sikrede har også hele tiden vært klar på at de første tallene som han sendte inn var basert på et foreløpig estimat om hva han antok, og ikke hva som ville bli det endelige kravet når han hadde full oversikt. Sikrede hadde ingen forventning om å få utbetaling på ca. angivelser og var inneforstått med at dette kravet ville bli redusert til det som kunne dokumenteres på et senere tidspunkt. I denne vurderingen må det også tas høyde for kulturelle forskjeller og språklige utfordringer i forhold til hva en slik tapsliste skal inneholde.

Subsidiært må sikrede gis delvis medhold ved en avkortning av beløpet, da han bare er lite å legge til last.

Foretaket har uansett tapt sin innsigelse etter fal. § 8-1 fjerde og femte ledd, da det ikke har varslet avslaget korrekt, jf. fal. § 4-14. Foretaket må varsle om «forhold som det ønsker å kunne påberope som grunnlag for reaksjon», jf. Ot.prp. nr. 49 (1988-1989) s. 71. Foretaket må altså varsle om sitt standpunkt før en endelig avgjørelse fattes. Dette er ikke gjort, da foretakets e-post 26.9.24 ikke angir noe konkret «standpunkt» om at foretaket ønsket å avslå kravet i sin helhet og si opp forsikringsavtalen. E-posten inneholdt kun en kopi av lovbestemmelsen uten nærmere forklaring, hvilket bidro til å forvirre sikrede. E-posten inneholder heller ingen informasjon om klagemuligheter.

Foretaket hadde en kvalifisert mistanke om at fal. § 8-1 fjerde ledd kunne komme til anvendelse allerede sommeren 2024 for deler av avslaget, og senest 1.7.24 hva gjelder erstatningskravet for klærne. Avslaget ble først gitt 5.12.24, og dette er ikke uten ugrunnet opphold.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at sikrede uredelig har brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Foretaket har derfor rett til å si opp forsikringsavtalen, jf. fal. § 8-1 femte ledd. Sikrede har heller ikke rett på tilbakebetaling av det allerede innbetalte beløp på kr 17 019.

Sikrede har fremsatt et overdrevet erstatningskrav. Verken politirapporten eller takstrapporten inneholder opplysninger som støtter sikredes forklaring om at det har oppstått skader som følge av vann- og oljesøl. Ifølge sikredes forklaring i klagen er det snakk om at det er en kanne med noen få liter vann og en flaske på ca. en liter som er sølt. Denne mengden med væske synes ikke å være forenlig med de skader sikrede har beskrevet.

Sikrede har forklart seg uriktig om skader som er påført kundenes klær. Ingen av de oppgitte butikkene som eier klærne har hørt om hendelsen, eller mottatt klær med skader på. Kravet fra den private kunden på minimum kr 150 000 er kraftig overdrevet. Det er lite troverdig at sikrede ikke skal ha noen form for oversikt over klær han mottar til reparasjon. De innsendte kvitteringene er på ca. kr 115 000, og er derfor lavere enn det fremsatte kravet. Kravet har økt i takt med at kravet fra V og store deler av kravet fra R ble satt ned, hvilket er påfallende.

Sikrede har oppgitt 388 timer egeninnsats fordelt på to personer. Sikrede har ikke gitt en adekvat forklaring av hva timene har gått med til. Blant annet vises det til 160 timer for rydding/rengjøring der det allerede var ganske ryddig da takstmannen var på befarings syv dager etter hendelsen. Sikrede har oppgitt 108 timer for vask av tøy i perioden 6.3 til 17.3.24, hvilket tilsvarer ni timer med egeninnsats hver dag. Dette stemmer åpenbart ikke, da en vaskemaskin i hovedsak gjør jobben selv.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er uten ansvar pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde 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 bevissspørsmål», jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Saken reiser hovedsakelig spørsmål om sikredes krav er overdrevet. Sikrede har bl.a. krevd erstatning for skader på flere maskiner og en rekke klær, som ifølge sikredes forklaring ble skadet av vann og maskinolje som ble sølt under innbruddet.

Foretakets takstmann befarte sikredes lokaler én uke etter innbruddet. Lokalene var på dette tidspunkt ryddet, og takstmannen så ingen spor etter skader forårsaket av vann eller maskinolje. Politidokumentene beskriver heller ingen slike skader. Det er derfor uklart for nemnda i hvilken utstrekning innbruddet førte til søl av vann og olje. Det er også uklart for nemnda hvordan klærne ble oppbevart i lokalene og hvor eksponert de var for søl. Ifølge klagen til Finansklagenemnda dreide det seg videre om søl av maskinolje fra en liten flaske på ca. én liter. Det er svært uklart for nemnda hvordan en slik mengde olje skal ha medført så omfattende skader på alle disse klærne som sikrede krever dekning for. Disse spørsmålene bør belyses med muntlige forklaringer fra partene og vitner under en hovedforhandling.

Sikrede har anført at foretaket uansett har mistet innsigelsen etter fal. § 8-1 fjerde ledd fordi det ikke er reklamert i samsvar med fal. § 4-14. Nemnda oppfatter det slik at sikrede anfører at foretaket hadde plikt til å varsle om sitt standpunkt før det fattet en endelig avgjørelse i saken, og viser til Ot.prp. nr. 49 (1988-1989) s. 71. Nemnda er ikke enig i at uttalelsen i forarbeidene kan forstås slik, jf. **FinKN 2024-300**, som gjaldt den tilsvarende reklamasjonsbestemmelsen i fal. § 13-13. Med bl.a. henvisning til uttalelsen i forarbeidene, uttalte nemnda følgende om hva som ligger i kravet til «standpunkt»:

I 'standpunkt' ligger ikke noen krav til foretakets reklamasjon, utover at det må vise til at det er helt eller delvis fri for ansvar. Ot.prp.nr. 49 (1988-1989) s. 71-72 peker imidlertid på at formålet med det skriftlige standpunktet er 'hensynet til sikrede og de behov sikrede har for å få klarhet i hva foretaket vil påberope seg'. Dette har i teori og nemndspraksis blitt forstått som at reklamasjonen må vise at foretaket vil avslå eller avkorte kravet på erstatning og hvilken skyldgrad foretaket mener forsikrede har utvist, jf. 2021-659 med videre henvisninger.

Nemnda la til grunn at et varsel om mulig avkortning *ikke* var tilstrekkelig til å begrunne foretakets standpunkt:

I dette tilfellet sendte foretaket en e-post 8.4.22 med varsel om mulig avkortning på grunn av forsømt opplysningsplikt. I e-posten fremgår: 'Foretaket mener at det kan være gitt uriktige/mangelfulle opplysninger som vil kunne medføre at retten til erstatning kan settes ned eller falle bort' og 'Før vi kan ta stilling til saken og vurdere eventuelle konsekvenser, må vi kontakte sykehus i (annet land) for utfyllende journalopplysninger. Du underrettes med dette om at vi, så snart vi har innhentet tilstrekkelige opplysninger, vil komme tilbake til hva slags reaksjon den brutte opplysningsplikt vi kunne medføre'.

Slik e-posten er formulert kan ikke nemnda se at den gir uttrykk for foretakets standpunkt. Tvert imot synes foretaket å presisere at det ikke har tatt stilling til saken. På denne bakgrunn finner nemnda at varselet om en mulig avkortning ikke er tilstrekkelig for å avbryte fristen i fal. § 13-13. Et slikt standpunkt ble etter nemndas syn først gitt i avslaget 13.12.22, ca. åtte måneder senere, og mer enn halvannet år etter skademeldingen.

Det kan etter dette ikke utledes at foretaket har brutt reklamasjonsplikten ved å ikke varsle nærmere om at det vurderte å avslå kravet etter fal. § 8-1 fjerde ledd, før det endelig avslo kravet 5.12.24. Vurderingen av om dette avslaget er gitt «uten ugrunnet opphold», henger så nær sammen med det materielle spørsmålet om brudd på fal. § 8-1 fjerde ledd, at spørsmålene bør behandles samtidig, jf. FinKN 2022-888 og 2024-989.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Merete Anita Utgård (bransjerepresentant) og Johannes Straume (næringsrepresentant).