

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-173

23.2.2021

Tryg Forsikring NUF

Verdisaker

Skade på mobiltelefon – endret forklaring – bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp?

Sikrede kjøpte en mobiltelefon i september 2019 og tegnet ved kjøpet en ettårig Trygghetsavtale. Den 12.3.20 meldte sikrede fra om skade på telefonen. Av selskapets notat fra samtalen med sikrede fremgikk det at hun ikke visste hvordan skaden hadde skjedd, og at telefonen ikke hadde vært i kontakt med vann eller fukt. Ifølge sikrede var skjermen heller ikke knust. Selskapet avslo kravet under henvisning til at det ikke var sannsynliggjort en dekningsmessig skade i form av en plutselig, ytre fysisk hendelse som kunne knyttes til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp slik vilkårene krevde. Sikrede påklaget avslaget, og anførte at selskapet måtte anses ansvarlig fordi skaden kunne ha oppstått i forbindelse med at noen dyttet til sikrede slik at telefonen falt i bakken. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort en dekningsmessig skade.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 2 750

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skade på mobil.

Sikrede har en trygghetsavtale for mobil som bl.a. omfatter:

5.1 Skade på grunn av en sviktende funksjon som oppstår etter en plutselig, ytre fysisk hendelse som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp som ikke omfattes av produktgarantien eller selgerens/produsentens ansvar for feil i henhold til forbrukerkjøpsloven.

Sikrede meldte fra om skade på telefonen til selskapet 12.3.20. I logg fra samtalen om hva som hadde skjedd er følgende notert:

FT inn: Veit egentlig ikkje. Var ute i helga. Kom hjem og da vil den ikke slå seg på. Har hatt deksel, cover. Kan ikke huske noe uhell. Ikke kontakt med vann eller fukt. Skjerm er heller ikke knust.

Selskapet avslo kravet 13.3.20 under henvisning til at det ikke var sannsynliggjort at skaden skyldes en plutselig, ytre fysisk hendelse som var knyttet til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp.

Sikrede var uenig i avslaget og skrev bl.a. den 19.3.20 at:

Dagen før jeg leverte telefonen var jeg i byen og noen dyttet borti meg så jeg mistet telefonen i bakken. Jeg tenkte ikke over noe mer over dette etter ulykken men ser det kanskje kan ha en sammenheng med dette. etter dette har telefonen vært av men siden det ikke var ytre skader på den trodde jeg bare den var tom for strøm da jeg kom hjem og ladet den var det ikke tegn til liv og jeg leverte den inn i og med at jeg har kjøpt og betalt for en forsikring som jeg håpet ville dekke dette.

Selskapet opprettholdt avslaget 23.4.20. Som begrunnelse ble det vist til at opplysningene i klagen stod i direkte motstrid til de opplysningene som fremkom av den opprinnelige skademeldingen.

Avslaget ble påklaget på nytt den 4.5.20, men selskapet fastholdt sin tidligere vurdering.

Sikrede har fremlagt en serviceerklæring fra 9.3.20 samt en e-post av 1.4.20 fra sikrede til selskapet.

Sikrede krever dekning for skaden under Trygghetsavtalen. I den opprinnelige skademeldingen ble det ikke nevnt noe om skadeårsaken. Det er derfor ikke riktig at sikredes senere forklaring står i motstrid til hennes første forklaring. Sikrede anfører at forklaringen av 19.3.20, som sier at telefonen ble skadet i forbindelse med at den falt i bakken, må legges til grunn for vurderingen om skaden er omfattet av forsikringen. Dette skjedde den 8.3.20 – dagen før telefonen ble levert inn til reparasjon. At skaden oppstod på denne måten støttes også av serviceerklæringen fra 9.3.20 hvor det fremgår at telefonen var skadet. Årsaken til at sikrede ikke umiddelbart husket at dette var skadeårsaken, var at hun først trodde telefonen var tom for strøm. Selskapet burde derfor etterspurt nærmere informasjon om skadeårsaken før det ga sitt avslag, jf. FSN 4028.

Sikrede anfører at det er en saksbehandlingsfeil at nedtegnelsene fra samtalen med selskapet den 12.3.20 blir brukt som skadeforklarende årsak, og at feilen har virket bestemmende for avslagets innhold, jf. forvaltningsloven § 41.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede ikke har kunnet knytte skaden til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp slik vilkårene i pkt. 5.1 krever. Etter selskapets syn står den senere forklaringen i motstrid til de opprinnelige opplysningene som ble gitt da sikrede først meldte skaden. Det følger av fast nemndspraksis at det da er den første forklaringen som tillegges mest vekt fordi senere forklaringer kan være påvirket av selskapets avslag jf. eksempelvis FinKN 2018-082. Selskapet kan heller ikke se at det er fremlagt objektiv dokumentasjon som kan bekrefte den senere forklaringen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for skade på mobiltelefon.

Sikrede har en trygghetsavtale for mobil som bl.a. omfatter:

5.1 Skade på grunn av en sviktende funksjon som oppstår etter en plutselig, ytre fysisk hendelse som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp som ikke omfattes av produktgarantien eller selgerens/produsentens ansvar for feil i henhold til forbrukerkjøpsloven.

Selskapet anfører at sikrede har gitt motstridende forklaringer, og at den første forklaringen må legges til grunn. Det følger klart av rettspraksis, nemndspraksis og alminnelige bevisregler at tidsnære forklaringer tillegges større bevismessig vekt enn senere forklaringer, og at spesielt forklaringer som fremkommer etter at selskapet har avslått dekning har begrenset bevisverdi, jf. Rt. 1998 s. 1565, FinKN 2018-082 og 2017-377. En senere forklaring kan derfor bare legges til grunn om den støttes av objektiv og dokumentert informasjon, jf. FinKN 2014-385.

Sikrede har i dette tilfellet gitt en ny forklaring om at skaden oppstod i forbindelse med at hun mistet telefonen i bakken etter å ha blitt dyttet. Forklaringen ble gitt etter selskapets avslag, og står slik saken er opplyst i motstrid til opplysningene i skademeldingen hvor sikrede forklarte at hun ikke visste hva som hadde skjedd med den, og heller husket noe uhell. Den senere forklaringen fremstår dermed heller ikke som en naturlig "utdypning" eller "videreføring" av den første forklaringen.

Sikrede anfører at selskapet burde kommet med oppfølgingsspørsmål til sikrede før selskapet ga sitt avslag. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for et slikt krav. Det er sikrede som skal dokumentere sitt krav, og selskapet må kunne avslå på grunnlag av den informasjonen sikrede kommer med.

Sikrede anfører at den siste forklaringen støttes av den fremlagte serviceerklæringen fra 9.3.20. Her fremgår det kun at det er påvist skade på fronten – det er ikke gitt noen nærmere opplysninger om skadeårsaken. Sikrede har forklart at glasset ikke var knust, og det er derfor også uklart om serviceerklæringen gjelder denne eller en tidligere skade.

Spørsmålet er da om det er dokumentert en "plutselig, ytre fysisk hendelse som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt". Referansen til "et bestemt tidspunkt" betyr at den ytre hendelsen som fører til skaden må kunne tidfestes, jf. FinKN 2017-366 med henvisninger.

Sikredes første forklaring lyder slik:

FT inn: Veit egentlig ikkje. Var ute i helga. Kom hjem og da vil den ikke slå seg på. Har hatt deksel, cover. Kan ikke huske noe uhell. Ikke kontakt med vann eller fukt. Skjerm er heller ikke knust.

Ut fra dette kan skaden ha skjedd når som helst i løpet av helgen. Sikrede kan ikke angi noe uhell eller noen særlig skadeårsak. Ut fra denne forklaringen knyttes skaden ikke til noe spesielt skadetidspunkt.

Sikrede anfører at det er en saksbehandlingsfeil at nedtegnelsene fra samtalen med selskapet den 12.3.20 blir brukt som skadeforklarende årsak, og at feilen har virket bestemmende for avslagets innhold, jf. forvaltningsloven § 41. Nemnda kan ikke se at det her foreligger noen saksbehandlingsfeil, og heller ikke at fvl. er relevant.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).