

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-745

7.9.2022

Gjensidige Forsikring ASA

Motorvogn

Uriktige opplysninger om skade på iPhone etter en trafikkulykke? – fal. § 8-1, fjerde og femte ledd.

Sikrede krevde erstatning for bilskade og for skade på bl.a. en iPhone etter en trafikkulykke 7.9.21. Selskapet avsto erstatningskravet og sa samtidig opp sikredes kundeforhold i selskapet, jf. fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Selskapet hevdet sikrede bevisst hadde gitt uriktige opplysninger om at hans iPhone ble skadet i trafikkuhellet for å få en erstatning han ikke hadde krav på, idet han allerede hadde meldt tilsvarende skade på telefonen 13.7.21, men fått avslag. Sikrede bestred dette og hevdet han ikke hadde vært klar over at telefonen hadde vært skadet tidligere, da det hadde vært en venn som hadde lånt den, meldt skaden og sørget for at den ble reparert. Nemnda kom til at selskapet kunne avslå sikredes erstatningskrav, samt si opp sikredes forsikringsavtale på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten ved skadeoppgjøret.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tap av mobiltelefon og spørsmålet om selskapet er uten ansvar og kan si opp sikredes forsikringsavtale på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten ved skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1, 4. og 5. ledd.

Sikrede meldte 8.9.21 skade på sin bil til selskapet etter en trafikkulykke 7.9.21. I skademeldingen opplyste han at uhellet skjedde da kjøretøyet foran bråbremsset.

I tillegg til skadene på bilen krevde sikrede erstatning for skade på en iPhone 12 Pro Max, en PC og briller. Han fremla en servicekvittering datert 16.9.21 fra Eplehuset hvor det sto at "*iPhone har slagskade på kamera. En iPhone med denne type skade repareres ikke, men byttes i en erstatningsenhet. [...]. Prisen for erstatningsenhet er 8099,- inkl. mva. Ny tilsvarende iPhone koster 13490,- inkl. mva*". På kvitteringen var estimert kjøpsdato oppgitt til 30.4.21.

Selskapets utreder fant under undersøkelse av saken ut at sikrede tidligere hadde meldt skade på samme type telefon. I skademelding registrert av selskapet 13.7.21 angis at sikrede meldte skade på sin mobiltelefon – iPhone 12 Pro Max - med skadedato 12.7.21. Sikrede opplyste at "*Jeg mistet mobilen på gulv når jeg var på stranda i S. Skade er på kamera*". Sikrede skal ha fått avslag på erstatning fordi hans reiseforsikring ikke omfattet skader på mobil.

I intervju med utreder 12.11.21 ble sikrede spurt om skadene på telefon, PC og briller og hvordan de skjedde. Vedrørende telefonen svarte sikrede følgende:

Telefon: Telefonen satt i en telefonholder foran i bilen. Da han krasjet datt den ned fra holderen, og i gulvet. FT så ikke hva som skjedde, men den lå i gulvet. Den er kun skadet på kameraet. Det er en Iphone 12 Pro Max, kjøpt for ca. 8 måneder siden. Han husker ikke helt når han kjøpte den, men tror det var i januar, februar eller mars i år. Han har kjøpt den gjennom et abonnement, og betaler en sum hver måned i nedbetaling. FT har ikke hatt Iphone 12 Pro Max tidligere, dette er den eneste telefonen av denne typen han har hatt. Den var ikke skadet fra før.

[.....]

Han ble gjort kjent med at han har meldt skade på sin mobiltelefon tidligere. Han sa at han har meldt skade på en Iphone 8, og at han kjøpte ny mobil etter den. Den som nå er skadet har han ikke meldt skade på før, en Iphone 12 Pro Max. Han ble gjort kjent med at han meldte skade på kamera på en Iphone 12 Pro Max i juli i år, etter at den falt i gulvet mens han var på stranden i ..S... Saken ble avslått. FT sier at det kjenner han ikke til, han har ikke meldt skade på denne telefonen tidligere. Han vet ikke om den skaden, og har ikke noe med det å gjøre.

Mener du at noen andre har logget seg inn og meldt den skaden?

FT vet ikke, og kjenner ikke til dette. Kan ikke si noe mer om det. "Den er ikke min".

Selskapet avsto 3.12.21 sikredes erstatningskrav og sa samtidig opp hans kundeforhold, nektet ham fremtidig kundeforhold i selskapet og informerte om hans klagemuligheter, herunder at han kunne klage til Finansklagenemnda innen seks måneder. Selskapet ga bl.a. følgende vurdering:

Gjensidige konstaterer at du bevisst har gitt uriktige opplysninger om at din iPhone 12 Pro Max ble skadet i forbindelse med trafikkuhell den 8.9.2021. Dette begrunnes med følgende:

- Telefonen var skadet allerede den 12.7.2021. Du meldte kravet til Gjensidige, men kravet ble avslått fordi hendelsen ikke var dekningsmessig.
- Det er ikke dokumentert at telefonen ble reparert etter skaden den 12.7.2021.
- Du har selv opplyst at du ikke har eid andre telefoner av typen iPhone 12 Pro Max. Det faktum at begge hendelsene gjelder skade på telefonens kamera, underbygger at dette gjelder den samme telefonen.
- At andre enn deg selv har meldt skaden fremstår som lite sannsynlig. Skaden ble meldt inn via Gjensidiges nettsider der man må være innlogget med Bank-ID.

På bakgrunn av dette finner Gjensidige det bevist at du har gitt bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret og at du forsto eller måtte forstå at dette kunne føre til at du fikk utbetalt en erstatning du ikke har krav på.

3. Avslag på erstatningskrav - Tilbakebetaling av restverdi på SV36121

Det som er beskrevet ovenfor rammes av Lov om forsikringsavtaler av 16. juni 1989 (FAL):

FAL § 8-1 fjerde ledd: (sikredes opplysningsplikt ved skadeoppgjør):

[....]

Gjensidige har besluttet å avslå ditt erstatningskrav i sin helhet. Dette gjelder både skadekrav som gjelder skade på ..bilen.. og løørekravet, samt krav i personskadesak med skadenummer [...].

..Bilen.. er kondemnert og solgt til vrakoppkjøper for kr 6 101. Beløpet (kr 6 101) blir utbetalt så snart vi mottar hvilket kontonummer beløpet skal sendes til.

4. Oppsigelse av løpende kundeforhold

Med bakgrunn i det faktum som er beskrevet ovenfor, benytter Gjensidige sin rett til å si opp alle dine forsikringer med 1 ukes varsel, i medhold av FAL § 8-1 siste ledd. Denne lovbestemmelsen lyder slik:

[....]

Du har pr i dag ingen dekninger i Gjensidige.

Oppsigelsen innebærer at du etter 14.12.2021 heller ikke vil være sikret under forsikringsavtale tegnet av ektefelle, samboer eller foreldre.

Eventuelt for mye innbetalt premie vil bli refundert i henhold til bestemmelse i FAL § 3-9.

Sikrede påklaget 14.12.21 selskapets avgjørelse og opplyste at:

I referat fra intervju ser jeg ikke alle spørsmålene og svarene mine de har spurt meg den 12/11/21. jeg klager på gjensidig for sin urettferdig sak vurdering. Gjensidige har gitt meg avslag pga at Gjensidige mener jeg hadde skade på mobilen fra før som de har ikke bevist på om det var min mobil eller var den noen andre som har prøvd å logge seg inn på min konto. Mitt mobil er. IMEI: Hvis jeg hadde søkt erstatning for min mobil den 12/07/21 hvorfor skulle jeg ikke fiks min mobil via min mobil forsikring. Jeg har mobil forsikring som dekker alle typer skade jeg betaler 99 kr per måned fra 01/01/21 eller fra 25/12/21 husker ikke akkurat

datoen. Dem kan fikse mobilen min til meg nå også. Men jeg søkt hos dere for at mobilen min ble skade i bil ulykken. Jeg mener Gjensidige må dekke hva de står for. Alt som er inkludert i kasko forsikring må dekke. [...]

Det følger av selskapets interne notat av 22.12.21(Aktivitetsrapport) at det ble foretatt en undersøkelse av sikrede "SWAP Plussforsikring" i Telenor. Fra notatet hitsettes:

22.12.2021 ringte jeg til forsikringsagent: ... Europe Limited på telefon:

De opplyste at ..sikrede.. totalt har meldt 3 krav tidligere:

- Mottatt erstatningstelefon februar 2021 - betalt kr 1000 i egenandel
- Mottatt erstatningstelefon (nåværende telefon) 26 mai 2021 - betalt 2000 egenandel
- Levert skademelding på skade på kameralinse den 13.7.2021 – utgått uten krav – egenandel på 3000 ikke betalt av kunde (skadesak xxx)

Flere krav på ett år øker egenandelen med 1000 kr for hver gang

Selskapets kundeombud opprettholdt 21.1.22 og 24.1.22 selskapets avgjørelse og anså det for sannsynlig at sikrede bevisst hadde gitt selskapet feilaktige opplysninger for å få en erstatning han ikke hadde krav på, jf. fal. § 8-1, 4. og 5. ledd. Det anså det usannsynlig at andre enn sikrede meldte skaden 13.7.21. Kundeombudet ga bl.a. følgende begrunnelse:

Du anførte at dersom det var en gammel skade på din mobiltelefon, kunne du kreve erstatning for denne gjennom mobilforsikringen du hadde tegnet hos Telenor. I forbindelse med klagesaken har Gjensidige vært i kontakt med de som forvalter forsikringsavtalen du har hos Telenor. Gjensidige fikk opplyst at du hadde meldt tre skadehendelser til Telenorforsikringen. I de to første tilfellene fikk du erstatning, mens i det siste tilfellet, ble saken avsluttet uten oppgjør da du ikke sendte inn krav. Skadene var også til Telenorforsikringen beskrevet som knust kamera.

Gjensidige har ingen tillitt til at skadene på din mobiltelefons kamera oppsto i forbindelse med trafikkuhellet. Gjensidige mener at skadene på kameraet skjedde ved en tidligere anledning. Dette styrkes av skademeldingen for tilsvarende skader sendt både til Gjensidige og bekreftes ytterligere av Telenorforsikringen. Kundeombudet er enig i denne vurderingen. Kundeombudet kan ikke se annen grunn for din handlemåte enn at du ønsket å forlede Gjensidige til å utbetale en uberettiget erstatning.

[.....]

Selskapet fremla videre et notat av 16.5.22 fra dets utreder:

Fredag 13.05.2022 snakket jeg med ...A... ved M&B Mobil og Data, på telefon Jeg ba om en bekreftelse på om kvittering mottatt i skadesak er ekte. Jeg sendte kvitteringen på epost;

....A.... ringte tilbake kort tid etter at jeg sendte kvitteringen. Han fortalte at de ikke har kopi av kvitteringene, de blir vanligvis kastet etter at kunden har hentet varen. Han sa at det ser ut som en ekte kvittering, stempel og kvitteringen er den de bruker. Skriften på kvitteringen ser ut som kollegaens. Prisen på 800 kr er det de pleier å ta for en glass skade på kamera. Han sa også at det vanligvis ikke er noe problem å reparere en glass skade på mobilkamera.

Sikrede krever dekning for alle skader etter biluhellet og avviser at selskapet kan avvise ansvar og si opp forsikringen etter fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Han var ikke klar over at det hadde vært skade på hans mobil tidligere fordi han hadde lånt bort telefonen til sin venn mens han var på jobb. Sikrede viser til følgende udaterte uttalelse fra denne vennen:

Det var ifjor sommer2021 jeg lånte mobil fra ..sikrede.. for jeg skulle lage videor på stranda sidn hans mobil var vanntet men uheldighvis mistet jeg mobilen på bakken og knuste kamera glass i ...S.. men jeg fortalt ikke til ..sikrede...for han blir lei meg. Så jeg meldte inn skade hos dere på ..sikredes.. mobil i Gjensidige App når jeg var på vei til Oslo for å ordnet kamera glass. Der fikset jeg glasset og betalt ca.800 kr eller 900 kr. Jeg husker ikke datoen men det var juli måned jeg kan sjekke kvittering i hjemme. Jeg burde ikke melde inn skade uten tillatelse av ..sikrede... Det var min feil. Jeg beklager for dette ufint gjort av meg;(. Jeg vil gi reparasjons kvittering til ..sikrede.. om jeg finer den hjemme.

Sikrede viser til en kvittering for at sikredes venn den 12.7.21 innleverte til M. og D. en iPhone på grunn av "*camera glass*", og at pris inkl. mva. var kr 800.

Sikrede anfører at verkstedet har opplyst at alle dokumenter i forbindelse med reparasjonen ble kastet da telefonen ble utlevert, og at det ikke er hans problem at det ikke kan finne dokumenter på reparasjonen som fant sted for snart et år siden. Sikrede opplyser at hans venn betalte kr 800 kontant for reparasjonen, og at han ikke har dokumentasjon for det.

Ifølge sikrede tenkte vennen at han kunne kreve erstatning hvis det gikk an siden sikrede betalte for reiseforsikring. Ingen kunne vite at han skulle komme ut for en bilulykke senere. Vennen gjorde ikke noe feil da han meldte saken både til selskapet og til Telenor. Han ga alle riktige opplysninger. Sikrede viser til at skaden ikke var dekket av forsikringen i selskapet, at den var dekket av forsikringen i Telenor, men at vennen ikke leverte den dit fordi det ville tatt mange uker å få telefonen tilbake. Vennen skal derfor ha betalt for reparasjonen selv. Sikrede opplyser at han kontaktet Telenor 7.12.21 for bekreftelse fordi han fortsatt har krav på å få fikset mobilen der.

Selskapet avviser ansvar og sier opp sikredes forsikringer under henvisning til uredelig brudd på redegjøringsplikten etter fal. § 8-1 fjerde og femte ledd. Sikrede krevde etter trafikkuhellet erstatning for gamle skader i mobilkameraet på telefonen. Selskapet påpeker at sikrede tidligere benektet kjennskap til skademeldingen det mottok sommeren 2021, mens han i forbindelse med klagesaken har fremlagt opplysninger om at en venn sendte nevnte skademelding. Selskapet finner det påfallende at det nå er innlevert en håndskrevet kvittering på reparasjon av en mobiltelefon uten at verkstedet kunne gi noen nærmere opplysninger om reparasjonen. Verkstedet har bekreftet at de utsteder slike kvitteringer, men siden det ikke kan bekrefte at kvitteringen kan knyttes til reparasjon av sikredes telefon, så har ikke selskapet mulighet til å kontrollere at dette er reparasjon av skaden 12.7.21. Selskapet hevder kvitteringen like gjerne kan tilhøre en annen hendelse, kun påført IMEInummeret til sikredes mobiltelefon. I tillegg viser selskapet til at vennen, som angivelig betalte kr 800 for reparasjonen, betalte kontant og hadde følgelig ingen dokumentasjon for transaksjonen. Selskapet mener de nye opplysningene er fabrikkerte bevis for en reparasjon som ikke har funnet sted.

Selskapet anfører at sikrede også meldte skade på mobilkameraet 13.7.21 via hans forsikring i Telenor, men at han ikke fikk utbetalt erstatning fordi han ikke sendte inn krav. Selskapet har ikke mottatt opplysninger om at meldte skade på mobilkameraet har blitt reparert. Den samme skaden ble meldt til selskapet 13.7.21 under sikredes reiseforsikring, men ble avslått da forsikringen ikke dekker denne type skader. Sikrede anfører at han ikke visste om skademeldingen til selskapet 13.7.21, men han må uansett må ha visst at en tilsvarende skade ble meldt Telenor samme dag. Selskapet mener forklaringen til sikrede og hans kamerat ikke er troverdig, men tilpasset for å forlede selskapet til å utbetale en uberettiget erstatning.

Selskapet opplyser at det ikke er nødvendig å bruke BankID når skade blir meldt inn via en app på mobiltelefon dersom sikrede allerede hadde logget inn med BankID da appen første gang ble tatt i bruk. Selskapet viser imidlertid til at skaden ble meldt 13.7.21, og at det ca. en time senere ble skrevet en chattelogg etter pålogging med BankID hvor det sto "*jeg har meldt inn skade på mobilen. Har jeg krav på dette?*" Selskapet mener derfor det er lite sannsynlig at noen andre enn sikrede meldte skaden, at det i så fall er usannsynlig at sikrede ikke visste det, idet selskapet ikke har mottatt opplysninger om at koden til sikredes BankID har kommet på avveie.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er fri for ansvar og kan si opp sikredes forsikringsavtale på grunn av uredelig brudd på opplysningsplikten ved skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1, 4. og 5. ledd.

Fal. § 8-1 første, fjerde og femte ledd sier at:

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

...

Gir sikrede ved skadeoppgjøret bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger som sikrede vet eller må forstå kan føre til at sikrede får utbetalt en erstatning han eller hun ikke har krav på, mister sikrede ethvert erstatningskrav mot selskapet etter denne og andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse. Hvis sikredes forhold bare er lite klanderverdig, bare angår en liten del av kravet, eller hvis det ellers foreligger særlige grunner, kan sikrede likevel få delvis erstatning. § 4-14 gjelder tilsvarende.

I tilfeller som nevnt i fjerde ledd kan selskapet si opp enhver forsikringsavtale det har med sikrede med en ukes varsel. § 3-7 annet ledd første, annet og fjerde punktum gjelder tilsvarende.

Selskapet anfører at sikredes opplysninger om at hans iPhone 12 Pro Max ble skadet under trafikkuhellet var gale fordi det dreiet seg om en skade sikrede tidligere hadde meldt til selskapet.

Sikrede anfører at han ikke var kjent med at det var meldt skade på mobiltelefonen til selskapet i juli 2021 og har forklart at han hadde lånt bort telefonen til en kamerat K. K. har bekreftet at han meldte en skade uten sikredes viten via hans reiseforsikring i selskapet, og at han også reparerte den for kr 800. Det er fremlagt en udatert bekreftelse fra K., og dessuten en kvittering for at telefonen ble innlevert for reparasjon 12.7.21, og at dette ville koste kr 800 inkl. mva.

Nemnda kan ikke se at den fremlagte kvitteringen utgjør tilstrekkelig bevis for at telefonen ble reparert. Kvitteringen er håndskrevet, det er ingen dokumentasjon på at betaling er foretatt og verkstedet kan ikke bekrefte at betaling har skjedd. Selskapet har forklart at skaden ble meldt under sikredes reiseforsikring via sikredes Bank-ID. Sikrede viser til at han lånte bort telefonen til K., og at K. har bekreftet dette. Nemnda forstår situasjonen slik at skaden kunne meldes via selskapets app uten bruk av Bank-ID etter første gangs pålogging, men det er fremlagt en chattelogg hvor pålogging med Bank-ID er nødvendig. Sikrede har ikke opplyst at han lånte bort sin Bank-ID med passord knyttet til denne, og dette fremstår også som lite sannsynlig. Nemnda mener det er klar sannsynlighetsovervekt for at det var sikrede selv som meldte skaden til selskapet under sin reiseforsikring i juli 2021. Dette betyr at sikrede kjente til skaden, og at det ikke er sannsynlig at K. fikk reparert skaden for kr 800 uten sikredes viten. Nemnda legger derfor til grunn at det var denne skaden som ble meldt etter biluhellet 7.9.21.

Sikrede anfører at han uansett kunne krevd skaden dekket av sin Telenorforsikring. Her var det imidlertid etter det opplyste avtalt egenandel på kr 3 000.

Nemnda kan ikke se noen annen grunn til å gi de gale opplysningene enn at sikrede skulle oppnå en erstatning han ikke hadde krav på.

Dette betyr at sikrede i henhold til fal. § 8-1 fjerde ledd første punktum ikke har noe krav mot selskapet under sin bilforsikring eller evt. andre forsikringsavtaler for samme hendelse. Etter femte ledd kan selskapet også si opp avtalen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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