

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-844

12.10.2022

Fremtind Forsikring AS

Verdisaker

Dobbelt oppgjør – conductio indebiti – én eller flere egenandeler.

Sikrede meldte skade på øretelefoner og mobiltelefon. Øretelefonene var vannskadet etter lekkasje i en sekk, og mobiltelefonen fikk knusningsskade da sikrede forsøkte å redde øretelefonene fra ytterligere vannskade og mobilen falt i bakken. Selskapet vurderte tilfellene som to erstatningsoppgjør og avsto erstatning for øretelefonene, da kravet var under egenandelen til sikrede. Selskapet innvilget reparasjon av telefonen. Serviceverkstedet manglet deler til telefonen, og sikrede fikk en erstatningsenhet. Sikrede fikk ved en feil også utbetalt kontantoppgjør for telefonen. Selskapet oppdaget feilen omtrent en måned senere og krevde kontantoppgjøret tilbakebetalt, eventuelt erstatningsenheten tilbakelevert. Selskapet mente korreksjonshensynet måtte slå gjennom. Sikrede mente at selskapet måtte ta ansvar for feilen og ville verken levere tilbake erstatningsenheten eller tilbakebetale kontantoppgjøret. Nemnda kom til at selskapet kunne kreve tilbakebetaling av kontantoppgjøret da sikrede måtte ha forstått at betalingen berodde på en feil. Nemnda kom dog til at skadene på øretelefoner og mobiltelefon måtte anses som ett forsikringstilfelle, slik at selskapet også var ansvarlig for kostnadene til nye øretelefoner.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 7 725

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om tilbakebetaling av kontantoppgjør og om øretelefonene og knusningsskaden på mobiltelefonen skal anses som to ulike forsikringstilfeller.

Sikredes innboforsikring omfatter bl.a.:

4.10 Annen skade på innbo

Dekkes

Annen tilfeldig og plutselig fysisk skade på de forsikrede gjenstander enn de som framgår av punktene over.

Erstatningsreglene fremgår av pkt. 5 i avtalen:

5. Erstatningsregler

5.1 Oppgjørsmåter

Skaden kan erstattes på følgende måte:

- reparasjon
- gjenanskaffelse av tilsvarende, eller vesentlige tilsvarende, gjenstand
- kontantoppgjør

Erstatningen kan ikke overstige det selskapet må betale for reparasjon eller gjenanskaffelse. Selskapet kan avgjøre hvilken oppgjørsform, reparatør eller leverandør som skal benyttes. (...)

Videre fremgår følgende om egenandel i erstatningsoppgjøret:

6. Egenandel

I erstatningsoppgjøret fratrekkes en egenandel på 2 000 kroner, hvis ikke annet framgår av de spesielle egenandelsbestemmelsene nedenfor. (...)

Sikrede meldte om skade på mobiltelefon og øretelefoner til selskapet:

Vært litt uheldig. Vannlekasje i en sekk hvor øre proppene har ligget, så jeg har ødelagt ventre propp på begge enhetene.

Telefonen ble mistet i gulvet samtidig som jeg forsøkte og redde proppene, den er uten fukt skader, men veldig knust.

Den 25.4.22 opplyste selskapet at knusningsskaden på mobiltelefonen var dekket av forsikringen. Kravet knyttet til vannskaden på øretelefonene var lavere enn egenandelen og ble derfor avslått av selskapet. Selskapet tilbød reparasjon av mobiltelefonen gjennom sin samarbeidspartner og opplyste om at sikrede ville få en erstatningsenhet dersom telefonen ikke kunne repareres. Samme dag utbetalte selskapet også et kontantoppgjør på kr 7 725,-.

Den 3.6.22 sendte selskapet følgende e-post vedrørende oppgjøret:

Her ser det ut som om vi har gjort en feil ved behandlingen av saken.

Slik vi ser det har du fått utbetalt en erstatning på kr 7.725,-, samt en SWAP enheten for din ødelagte mobiltelefon. Erstatningen skal kun være én av disse, ikke begge.

I den forbindelse ber vi deg gi oss en tilbakemelding på om dette stemmer. Hvis ja tenker vi den enkleste løsningen blir at du leverer tilbake mobilene du har mottatt fra Eventuelt tilbakefører erstatningsoppgjøret du har mottatt fra oss.

Sikrede svarte selskapet at det var for sent å komme med at det hadde skjedd en feil og ba selskapet ordne opp internt. I den påfølgende dialogen ba selskapet sikrede om å betale tilbake beløpet på kr 7 725, men sikrede avviste kravet.

Selskapet fastholdt sitt krav og opplyste at sikrede leverte inn den skadde mobilen tre–fire dager etter at kontantoppgjøret hadde blitt utbetalt, og at selskapet mottok faktura for en erstatningsenhet åtte dager etter at selskapet rekvirerte reparasjonen. Selskapet viste også til at det ved tilbakebetalingskravet ikke hadde tatt hensyn til at sikrede var belastet egenandel på kr 2 000 både ved uttak av erstatningsenheten og ved kontantoppgjøret og tilbød derfor sikrede følgende to løsningsalternativer:

Alternativ 1) Klager leverer tilbake erstatningstelefonen og får tilbakebetalt innbetalt egenandel på kr 2 000 fra selskapet. Klager beholder kontantoppgjøret som er mottatt fra selskapet.

Alternativ 2) Klager tilbakebetaler mottatt kontantoppgjør på kr 7 725 og beholder erstatningstelefonen.

Sikrede avviste først tilbudet, men godtok deretter alternativ 1, under forutsetning av at telefonen kunne leveres tilbake 1.10.22, og at selskapet ville sende en ferdig frankert pakke til forsendelsen, noe selskapet også aksepterte. Det oppstod likevel uenighet mellom sikrede og selskapet vedrørende tilbakelevering av telefonen og sikrede kontaktet Finansklagenemnda.

Sikrede avviser krav om tilbakebetaling og anfører at han har fulgt selskapets systemer i hele saken, og at tilbakebetalingskravet medfører mye økonomisk uro og usikkerhet. Sikrede mener at han ikke kunne gjort noe annerledes, og synes det er frustrerende å bli krevd for flere tusen kroner like før ferien.

Sikrede mener at selskapet har gjort en feil, og at det blir feil at han skal betale tilbake kr 7 725, da dette har kostet ham to egenandeler på kr 2 000 og kr 1 400 for nye øretelefoner, totalt kr 5 400. Sikrede mener videre at det ikke er tatt hensyn til alt av dialog og dokumenter, eller at noe er oversett.

Selskapet krever korreksjon av oppgjøret. Det er et grunnleggende prinsipp i norsk skadeforsikring at sikrede ikke skal tjene på skaden, og kun få erstattet sitt økonomiske tap. Selskapet mener at det må ha fremstått klart for sikrede at det var en feil at han mottok både kontanterstatning for den skadde telefonen og i tillegg fikk en ny telefon. Selv om dette beror på en feil fra selskapets side, og det tok noe tid før feilen ble oppdaget, anfører selskapet at korreksjonshensynet må slå gjennom.

På bakgrunn av at sikrede har vært tydelig på at han ikke kommer til å levere tilbake telefonen, anser ikke lenger selskapet retur av telefonen som er alternativ. Selskapet fastholder kravet om tilbakebetaling på kr 7 725.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet kan kreve tilbakebetalt erstatningsbeløpet etter at det har gitt sikrede både erstatningstelefon og utbetalt kontantoppgjør.

Spørsmålet om tilbakebetaling av beløp kreditor ikke har krav på løses etter læren om *condictio indebiti*, som gir anvisning på en konkret helhetsvurdering "under hensyn til rimelighet", jf. Rt. 1985 s. 290. Ifølge rettspraksis og teori skal det tas hensyn til årsaken til feilutbetalingen, status for avsender og mottager, og om mottakeren var i god tro, jf. Lilleholt, Kontraktsrett og obligasjonsrett 2017 s. 496, Hov/Høberg, Obligasjonsrett s. 378, Bergsåker Pengekravsrett 2011 s. 259 og blant annet FinKN 2019-061.

Nemnda forstår saken slik at sikrede fikk innvilget reparasjon av den skadde mobiltelefonen av selskapet i e-post av 25.4.22. Ved en feil utbetalte selskapet også kontantoppgjør med fradrag for egenandel for mobiltelefonen gjennom sitt oppgjørssystem. Sikrede tok ut erstatningsbeløpet samme dag. Da serviceverkstedet ikke kunne reparere mobiltelefonen, mottok sikrede en erstatningsenhet. Som følge av den innmeldte skaden fikk sikrede derfor både kontantoppgjør på kr 7 725 og en ny mobiltelefon.

Årsaken til utbetalingen av kontantoppgjøret var en feil fra selskapets side. Selskapet er som den profesjonelle parten nærmest til å bære risikoen for slike feil. Det gikk også noe tid før selskapet oppdaget feilen og rettet krav om tilbakebetaling. Utbetalingen skjedde 25.4.22, og selskapet orienterte sikrede om feilen og ba om korrigerende oppgjør 3.6.22. Både selskapets posisjon og tidselementet taler derfor mot tilbakebetaling. På den annen side sier læren at det er liten grunn til å beskytte en mottaker som var i ond tro, dvs. var klar over at utbetalingen var feil, jf. Hov/Høberg s. 378, Bergsåker s. 259 og Lilleholt s. 496. I e-postene av 25.4.22 skrev selskapet at det avslo kravet om dekning av øretelefoner, men at sikrede hadde "fått tilsendt en rekvisisjon for levering av telefon til verksted", og at han ville motta en fraktlapp og med veiledning til hva han måtte gjøre for å levere "din Samsung S20" til serviceverkstedet. E-postene tilsa at selskapet ville dekke reparasjon av telefonen, eventuelt en erstatningsenhet, men sa ikke noe om at sikrede fikk innvilget et kontantoppgjør i tillegg. Nemnda mener derfor sikrede må ha forstått at betalingen berodde på en feil. I slike tilfeller er det mindre grunn til å tillegge tidsmomentet og innrettelseshensynet vekt.

I utgangspunktet må selskapet derfor ha rett til å kreve tilbakebetaling av for meget betalt beløp.

Sikrede anfører at det blir feil om han skal betale beløpet tilbake, fordi han dekket kr 5 400 for to egenandeler og nye øretelefoner. Nemnda forstår sikrede slik at han mener at beløpet på kr 7 725 bør dekke disse kostnadene. De to egenandelene refererer seg imidlertid til de to oppgjørene for mobiltelefonen, og selskapet har erkjent at dette var feil, og at det i dette oppgjøret kun skal trekkes en egenandel. Sikrede er derfor kun belastet med én egenandel, men han fikk ikke dekning for øretelefonene fordi skaden her var under egenandelen.

Selskapet har vurdert vannskaden på øretelefonene og knusningsskaden på mobiltelefonen som to forskjellige skader, med to forskjellige egenandeler. Egenandelen skal trekkes i "erstatningsoppgjøret". Dette er i nemndspraksis tolket slik at det trekkes en egenandel for hvert forsikringstilfelle, jf. FinKN 2013-528, 2011-589, FSN 4656, FSN 2504. Nemnda forstår saken slik at sikredes øretelefoner ble skadet da det lekket vann inn i sekken, og at han mistet mobilen da han skulle redde øretelefonene ut av sekken. Ut fra denne forklaringen er vannskaden på øretelefonene en nødvendig betingelse for at sikrede mistet mobilen i den forstand at om vannskaden tenkes bort, ville sikrede ikke mistet mobilen. Samtidig er sikredes handling en nødvendig årsak til at han mistet mobiltelefonen. Det første forsikringstilfellet – vannskaden – utløser altså en ny årsak – sikredes bevegelse – med det resultat at sikrede mister mobilen. Tapet av mobiltelefonene blir i så fall en følge av det første forsikringstilfellet og kan da ikke føre til ny egenandel. Dette må gjelde selv om tapet av mobilen også klassifiseres som et selvstendig forsikringstilfelle når tapet er en følge av et forsikringstilfelle som allerede foreligger. Nemnda peker også på at begge skadene er gjort opp i et "erstatningsoppgjør". Selv om man i praksis har lagt til grunn at uttrykket "erstatningsoppgjør" i forhold til egenandelen må likestilles med uttrykket "forsikringstilfelle", kan et felles erstatningsoppgjør for to skader gi et argument for at skadene må regnes som ett forsikringstilfelle i forhold til egenandelen.

Ut fra dette må begge skadene sees som ett forsikringstilfelle i forhold til egenandelen, slik at selskapet også blir ansvarlig for kostnadene til nye øretelefoner. Dette beløpet må da komme til fradrag i tilbakesøkningsbeløpet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis delvis medhold.

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