

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-299

10.4.2024

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Skade på mobiltelefon – erstatningsenhet – i det vesentlige tilsvarende gjenstand?

Sikrede meldte om skade på sin mobiltelefon som var 4,5 år gammel. Mobiltelefonen kunne ikke repareres. Foretaket dekket skaden på mobilen ved at hun fikk utlevert en erstatningstelefon. Sikrede klaget på at erstatningstelefonen hadde dårlig lyd. Hun leverte inn mobilen for undersøkelse, men elektronikkforretningen fant ingen feil på den. Foretaket avviste ytterligere ansvar og viste til at det hadde gjenanskaffet en tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende mobil. Nemnda kom til at det ikke var dokumentert at erstatningstelefonen ikke var i "vesentlig samme stand" som sikredes opprinnelige mobil.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på mobiltelefon.

Sikredes innboforsikring dekker bl.a. "Mobilforsikring. Dekningen gjelder for knust skjerm" med følgende vilkår:

Mobilforsikring – knust skjerm:

Dekkes

-Bytte av knust/sprukket skjerm eller deksel på mobiltelefon via autorisert reparatør/verksted

-Skaden må meldes på gjensidige.no

Brukes ikke autorisert reparatør/verksted er egenandelen kr 2 000.

(...)

Mobilforsikring - knust skjerm, dekker ikke:

-Ande skader enn knust/sprukket skjerm, og/eller skade på mobiltelefon som det tidligere er utført uautorisert inngrep på (se i stedet dekning for uhell)

-Riper, hakk og bruksslitasje

-Mobiltelefon som ikke lenger er i bruk

-Innhold på telefon (bilder, musikk, apper o.l.)

(...)

Hvordan erstatningen blir beregnet

Erstatningen settes til hva det vil koste Gjensidige å

-reparere/utbedre skade, eller

-gjenskaffe tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende ting etter pris på skadedagen

(...)

For mobiltelefonen og nettbrett brukes produsentens erstatningsløsning når dette er mulig.

(...)

Erstatningsgrunnlag

(...)

Mobiltelefon: Erstatningen settes til nypris for tilsvarende ting med 20 % fradrag for hvert påbegynte år fra gjenstanden er 1 år, maksimalt 80 % fradrag

(...)

Ved reparasjon gjøres det ikke fradrag.

Sikrede kjøpte i oktober 2017 en iPhone som ble skadet i mars 2022.

Sikrede meldte 4.4.22 skaden til foretaket:

Min tlf har knust skjerm foran og bak, samt har et svart feil i høyre hjørne som stadig forflytter seg nedover.

Sikrede fikk samme dag beskjed om at skaden var dekket av forsikringen med en egenandel på kr 2 000 og ble anmodet om å fylle ut et skjema, slik at foretaket kunne ta stilling til om det skulle reparere eller erstatte mobiltelefonen.

Sikrede valgte å levere inn mobilen for drop-in reparasjon til en elektronikkforretning. I bekreftelsen fra foretaket fremgikk det at sikrede måtte ta sikkerhetskopi av innholdet på mobilen før hun leverte den til reparasjon, og at dersom mobilen ikke kunne repareres, ville sikrede få en erstatningstelefon.

Reparasjonsjobben skulle utføres av et firma som foretaket hadde samarbeidsavtale med. Firmaet konkluderte med at mobilen ikke kunne repareres, og sikrede fikk utlevert en erstatningstelefon.

Sikrede opplyste etter kort tid at hun opplevde problemer med lyden i erstatningstelefonen.

Sikrede kontaktet elektronikkforretningen og reklamerte flere ganger. Hun leverte inn telefonen for undersøkelse, men firmaet som foretaket hadde samarbeidsavtale med fant ingen feil på den.

Sikrede kontaktet i november 2022 foretaket på ny med informasjon om problemene hun hadde hatt med erstatningstelefonen og forklarte at hun hadde vært innom elektronikkforretningen tre ganger for å sende inn mobilen, men at det ikke var lånetelefon tilgjengelig der. Den siste gangen sikrede var innom ble hun informert om at mobilen ikke ville bli tatt imot fordi garantien på den opprinnelige mobiltelefonen nettopp var gått ut. Sikrede ba foretaket om bistand.

Foretaket svarte 15.11.22 at sikrede hadde tre måneders reklamasjonsrett på jobben firmaet hadde gjort, og at reklamasjonen måtte gjøres dit, ikke til elektronikkforretningen. Sikrede fikk opplyst kontaktdetaljene til firmaet direkte.

Sikrede fikk 28.11.22 beskjed fra foretaket om at hun kunne levere inn den aktuelle mobilen slik at det kunne utbedre feilen eller sende en annen erstatningstelefon.

Den ureparerte erstatningsmobilen ble returnert til sikrede 5.1.23 med faktura datert 19.1.23 pålydende kr 399 for "Elguiderepair".

Sikrede krever ytterligere erstatning for ødelagt mobil. Det kan ikke være riktig at hun må godta en ødelagt mobil som erstatning. Det betyr at foretaket har betalt firmaet for en ødelagt erstatningsvare, og at sikrede går rundt med en plagsom mobil fordi hun ikke har råd til å kjøpe ny.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at sikrede må ta dette opp med firmaet som leverandør av erstatningstelefonen. Selv om det er foretaket som har henvist sikrede dit, er det det firmaet som har garanti og reklamasjonsansvaret. I samsvar med forsikringsavtalen har ikke sikrede mottatt ny mobil, men en av tilsvarende merke og modell.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning/utbedring fra foretaket etter skade på mobiltelefon.

Foretaket har bekreftet dekning for skaden på den opprinnelige mobilen. Etter det opplyste var det ikke mulig å reparere skaden. I henhold til erstatningsreglene skal erstatningen da settes til hva det vil koste foretaket å "gjenskaffe tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende ting". Det fremgår videre at for mobiltelefoner "brukes produsentens erstatningsløsning når dette er mulig". Det er uklart hva dette eventuelt ville innebære her.

Sikrede fikk dekket skaden på mobilen ved utlevering av en erstatningstelefon. Spørsmålet er da om dette er en "tilsvarende eller i det vesentlige tilsvarende" mobil. Den opprinnelige mobilen var 4,5 år gammel da skaden inntraff. Det er derfor i tråd med vilkårene at erstatningstelefonen ikke er en ny telefon. Sikrede har imidlertid klaget på at erstatningstelefonen hadde dårlig lyd. Dersom den opprinnelige mobilen ikke hadde dårlig lyd, vil det i utgangspunktet ikke være en telefon av "vesentlig samme stand" dersom erstatningstelefonen hadde dårlig lyd. I så fall har foretaket ikke dekket skaden i henhold til vilkårene.

Sikrede har forklart at hun har levert inn erstatningstelefonen til Elkjøp/Elcare tre ganger, men fått den tilbake igjen uten at det var funnet noen feil med telefonen. Det er dermed vanskelig å legge til grunn at erstatningstelefonen ikke var i "vesentlig samme stand" som sikredes opprinnelige mobil. Det er ikke fremlagt noen rapporter eller andre former for beskrivelse fra reparatør, utover en faktura for "ELGUIDEREPAIR". Av denne fremgår det ikke hva som faktisk er gjort, eller hvilke funn man eventuelt gjorde.

Etter dette er det ikke grunnlag for ytterligere erstatning.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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