

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-274

12.3.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Verdisaker

Skade på mobiltelefon – spørsmål om foretaket har avgitt et løfte om reparasjon.

Sikredes mobiltelefon ble utsatt for et uhell hvor skjermen ble knust. Telefonen ble kjøpt ny kun to måneder før skaden inntraff. Foretaket bekreftet dekning og besluttet å forsøke reparasjon hos serviceverksted E, som var foretakets samarbeidspartner. Ved bruk av E ville sikrede bli belastet en egenandel på kr 1 000. Dersom ikke E ble benyttet, ville egenandelen bli kr 3 000. Kort tid etter at dekningsbekreftelsen ble gitt, fikk sikrede informasjon fra foretaket om at reparasjonen var igangsatt. Noen dager senere fikk han beskjed fra E om at telefonen ikke lot seg reparere. Samtidig fikk han tilbud om en brukt erstatningstelefon fra E med 85 % batterikapasitet. Sikrede mente at erstatningstelefonen som han ble tilbudt var dårligere enn den han hadde med hensyn til batterikapasiteten. Han krevde at foretaket sørget for reparasjon av den ødelagte telefonen eller dekket kostanden til en helt ny tilsvarende telefon. Foretaket fremsatte et forslag om at sikrede kunne forsøke å få reparert telefonen hos en annen reparatør enn E og likevel betale kun kr 1 000 i egenandel. Sikrede ønsket ikke dette og anførte at foretaket hadde avgitt et løfte om at telefonen skulle repareres hos E. Han krevde at foretaket enten sørget for reparasjon eller erstattet kostanden til en helt ny tilsvarende telefon. Foretaket anførte at det ikke var avgitt et løfte om at telefonen ville bli reparert. Videre viste foretaket til at dersom sikrede skulle få dekket kostnaden til en ny telefon, så ville egenandelen bli kr 3 000 iht. forsikringsavtalen. Nemnda kom til at foretakets oppgjør var i samsvar med vilkårene, og at sikrede ikke hadde krav på reparasjon eller gjenanskaffelse uten egenandel.

Saksfremstilling

Saken gjelder klage på erstatningsoppgjøret etter en skade på mobiltelefon.

Sikredes innboforsikring har følgende bilforsikringsvilkår:

Dekkes:

- Bytte av knust/sprukket skjerm eller deksel på mobiltelefon via (E)

Skaden må meldes på gjensidige.no

Brukes ikke (E) er egenandelen kr 3 000

(...)

Gjensidige avgjør om skaden løses ved bytte av skjerm, kontanterstatning eller erstatningstelefon av tilsvarende merke og modell. Erstatningstelefon kan avvike i farge.

Sikrede meldte 30.7.24 inn en skade på mobiltelefon til foretaket. Han forklarte i skademeldingen at telefonen ble mistet i bakken ved et uhell, slik at skjermen knuste. Den aktuelle telefonen var en Motorola Edge 20. Sikrede fremla kvittering som viste at telefonen ble kjøpt måneden før den ble skadet med nypris kr 3 243.

Foretaket bekreftet dekning og besluttet å forsøke å få den ødelagte telefonen reparert hos sin samarbeidspartner; serviceverkstedet E. Ved bruk av foretakets samarbeidspartner ble sikrede belastet en egenandel på kr 1 000. Sikrede mottok deretter en bekreftelse på at telefonen var mottatt, samt informasjon om at reparasjon var igangsatt hos E:

Reparasjonen av mobiltelefonen er nå igangsatt og i de beste hender. Vi gir beskjed til deg når reparasjonen er ferdig.

Noen dager senere fikk sikrede beskjed fra E om at telefonen ikke lot seg reparere fordi det ikke var mulig å skaffe reservedeler. Samtidig fikk han tilbud om en brukt erstatningstelefon hos E:

Dessverre har vi ikke samme farge som du har meldt inn, så vi kan enten sende deg en i farge White nå med det samme, eller vi kan høre med vår innkjøpsavdeling om vi kan bestille samme farge som du meldte inn, men det kan ta 1-4 uker før vi får den og kan sende den ut til deg.

Hvilke av disse to alternativene ønsker du?

Erstatningstelefoner er ikke fabrikknye men tidligere reparerte telefoner som har gjennomgått testing og fått byttet ut slitedeler, som leveres med minst 85 % batterikapasitet.

Sikrede var ikke fornøyd med denne løsningen, fordi han mente at erstatningstelefonen var et dårligere produkt med lavere batterikapasitet enn den under to måneder gamle telefonen som ble skadet. Han kontaktet 12.8.24 foretaket med klage på erstatningsenheten som han ble tilbudt fra E og krav om at foretaket skaffet en helt ny tilsvarende telefon som erstatning.

Foretaket informerte om at dersom sikrede ikke ønsket en erstatningstelefon via deres samarbeidspartner, så ville egenandelen bli høyere:

Hvis du ikke ønsker å gå gjennom vår avtalepartner (E) å få tilsendt en erstatningstelefon vil det bli som et vanlig skadeoppgjør med egenandel på 3000 kr og aldersfradrag på tilsvarende mobiltelefon som ble ødelagt. Da trenger vi også innsendt kvittering på kjøp av den gamle mobiltelefonen og den nye du kjøper.

Sikrede ønsket ikke å betale høyere egenandel. Foretaket fremsatte 5.9.24 følgende forslag:

Du får tilsendt telefonen som ikke kunne repareres tilbake og vi refunderer egenandelen på 1000 kr.

Du må deretter dra til et serviceverksted nær deg og få fikset telefonen hos de. Hvis verkstedet kan fikse telefonen sender du oss faktura på dette hvor det kun blir trukket 1000 kr egenandel, ikke 3000 kr som det vanligvis hadde vært når man reparerer telefonen på et annet verksted enn (E).

I samme brev fikk sikrede på nytt beskjed om at egenandelen ved kjøp av helt ny telefon ville bli kr 3 000.

Sikrede var ikke fornøyd med denne løsningen. Sikrede ble lovet reparasjon av den ødelagte telefonen da skaden ble meldt, og han kunne ikke da belastes med høyere egenandel fordi foretaket ikke klarte å holde løftet om reparasjon.

Foretaket fastholdt sin vurdering, og saken ble klaget saken inn for Finansklagenemnda.

Sikrede krever at foretaket sørger for reparasjon av den ødelagte telefonen eller erstatter kostnaden til en helt ny tilsvarende telefon. Foretaket har avgitt et løfte om at telefonen skulle repareres hos E. Når ikke E klarer å skaffe nødvendige deler og sørge for reparasjon, skal ikke sikrede bli skadelidende og oppleve en ufullstendig oppfyllelse av forsikringsavtalen ved å motta en dårligere erstatningsenhet med lavere batterikapasitet. Telefonen som ble skadet var nærmest helt ny. Den ble kjøpt under to måneder før skaden inntraff. Sikrede klager også på foretakets saksbehandlingstid og kundebehandling.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at dets foreslåtte løsning for erstatningsoppgjøret er i tråd med forsikringsavtalen. Det følger av vilkårene at foretaket avgjør om skaden løses ved bytte av skjerm, kontanterstatning eller ved en erstatningstelefon av tilsvarende merke og modell.

Reparasjon må påbegynnes for at man skal kunne finne ut av om en mobiltelefon kan la seg reparere eller ikke. Det er derfor naturlig at det sendes ut en bekreftelse om at reparasjon er igangsatt. Foretaket anser ikke dette som et løfte om at telefonen lar seg reparere. Foretaket har, etter mottatt klage til Finansklagenemnda, tatt kontakt med E på nytt og fått bekreftet at E tilbyr en erstatningsenhet i samsvar med forsikringsavtalen som sikrede har inngått med foretaket.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningstilbud er i tråd med vilkårene.

Sikredes innboforsikring har følgende mobilforsikringsvilkår:

Dekkes:

- Bytte av knust/sprukket skjerm eller deksel på mobiltelefon via (E)

Skaden må meldes på gjensidige.no

Brukes ikke (E) er egenandelen kr 3 000

(...)

Gjensidige avgjør om skaden løses ved bytte av skjerm, kontanterstatning eller erstatningstelefon av tilsvarende merke og modell. Erstatningstelefon kan avvike i farge.

Det følger av disse vilkårene at foretaket kan avgjøre om skaden på mobiltelefonen skal gjøres opp ved bytte av skjerm, kontanterstatning eller ved å tilby en erstatningstelefon av tilsvarende merke og modell som sikrede hadde.

Sikrede krever at foretaket sørger for reparasjon av den ødelagte telefonen eller erstatter kostnaden til en helt ny tilsvarende telefon.

Nemnda forstår saken slik at E ikke kunne reparere fordi man manglet/ikke fikk tak i enkelte deler. Sikrede fikk derfor tilbud om en erstatningstelefon som ble opplyst å være tilsvarende den opprinnelige telefonen, men med noe dårligere batterikapasitet. Sikrede var ikke fornøyd med denne løsningen fordi erstatningen ikke hadde samme verdi og kvalitet som en ny telefon.

Nemnda har ikke grunnlag til å vurdere om erstatningstelefonen var tilsvarende "merke og modell" som den opprinnelige telefonen.

Da sikrede ikke aksepterte erstatningstelefon, foreslo foretaket å gjøre opp skaden i form av et kontantoppgjør med fratrekk for aldersfradrag og egenandel på kr 3 000. Da sikrede ikke aksepterte dette, foreslo foretaket at sikrede kunne kontakte en valgfri telefonreparatør og forsøke å få reparert telefonen der. Foretaket aksepterte egenandel på kr 1 000 istedenfor kr 3 000 som angis i vilkårene når telefonen repareres hos annen reparatør enn foretakets samarbeidspartner. Foretakets tilbud er derfor bedre enn det sikrede har krav på etter vilkårene.

Sikrede anfører at foretaket har lovet ham reparasjon av telefonen og derfor ikke kan kreve egenandel når reparasjonen ikke kan gjennomføres. Det foretaket informerte om var:

Reparasjonen av mobiltelefonen er nå igangsatt og i de beste hender. Vi gir beskjed til deg når reparasjonen er ferdig.

Dette er ikke et løfte om reparasjon, men en bekreftelse på at foretaket har valgt reparasjon som oppgjørsalternativ. Da det viste seg at dette ikke kunne gjennomføres, måtte oppgjøret skje etter andre alternativer i vilkårene – i dette tilfellet med egenandel kr 3 000. Foretakets oppgjør er etter dette i samsvar med vilkårene, og nemnda kan ikke se at sikrede har krav på reparasjon eller gjenanskaffelse uten egenandel.

Nemnda kan ikke se at vilkårene gir grunnlag for et bedre oppgjør enn det foretaket har tilbudt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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