

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-603

10.6.2025

Telia Försäkring AB

Verdisaker

Tyveri – brudd på sikkerhetsforskrifter – foretakets standpunkt – fal. § 4-14.

Sikredes telefon ble stjålet i en bar, idet sikrede var på toalettet. Foretaket avkortet erstatningen med 100 % under henvisning til at sikrede hadde brutt sikkerhetsforskriften som krever at det skal holdes tilsyn med telefonen. Sikrede bestred at erstatningen kunne avkortes og viste til at telefonen ble etterlatt i en akutt situasjon. Det ble for øvrig reist spørsmål ved om foretaket hadde oppfylt reklamasjonsreglene i fal. § 4-14. Nemnda kom til at foretaket hadde mistet retten til å påberope brudd på sikkerhetsforskriftene. Nemnda viste i den forbindelse til at foretaket i avslagsbrevet kun hadde en oppramsing av relevante bestemmelser, uten at det tok opp spørsmålet om brudd på sikkerhetsforskriftene spesifikt, og at foretaket dermed ikke hadde redegjort for sitt «standpunkt». Nemnda bemerket videre at foretaket heller ikke hadde gitt noen begrunnelse knyttet til skyldgrad og avkortning.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for tap av mobil og spørsmål om foretaket kan avkorte erstatningen med 100 % for brudd på sikkerhetsforskrifter, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 4-8.

Sikredes forsikring dekker bl.a.:

- Tyveri og ran dekkes når Sikrede er i besittelse av mobiltelefonen eller når telefonen er innelåst. Forsikringen dekker også tapt/mistet. Skade, tap, tyveri og ran skal kunne knyttes til et bestemt skadetidspunkt.

Det er inntatt følgende sikkerhetsforskrifter i forsikringsbeviset:

7.4 Mobiltelefonen må under ingen omstendighet forlates uten tilsyn.

7.5 Når mobiltelefonen ikke er i vanlig bruk skal den være innelåst i bygning/rom eller i annen avlåst oppbevaringsenhet. (...)

Sikrede søkte erstatning for en telefon som ble stjålet 21.12.24 med følgende forklaring i skademeldingen:

Jeg la tingene mine på stolen der vi satt og vi drev å spilte golf. Jeg gikk en tur på toalettet og når jeg kom tilbake så var tingen mine borte. Jeg har spurte de folka som jobba der og de mente at de ikke så noen. Det var en god del med folk som var der også.

Foretaket avslo kravet under henvisning til følgende vilkår:

7.4. Mobiltelefonen må under ingen omstendighet forlates uten tilsyn.

7.5. Når mobiltelefonen ikke er i vanlig bruk skal den være innelåst i bygning/rom eller i annen avlåst oppbevaringsenhet. Forlates telefonen i bil skal bilen være avlåst og telefonen oppbevart i separat hanskerom/bagasjerom eller på annen måte slik at mobiltelefonen ikke er synlig fra utsiden.

8. Særlige begrensninger i Selskapets ansvar

- Selskapets ansvar kan reduseres eller falle bort hvis Sikrede har forvoldt skaden forsettlig eller ved grov uaktsomhet. (jf. FAL § 4-9) eller at Sikrede ikke har gjort det som med rimelighet kan forventes for å avverge eller begrense skade på mobiltelefonen, jf. FAL § 4-10.

- Den som gjør seg skyldig i svik mot Selskapet mister enhver rett til erstatning. (jf. FAL § 8-1,2.ledd).

Foretaket opplyste om foretakets interne klagemuligheter. Sikrede klaget på avgjørelsen 20.1.25. Foretaket opprettholdt sitt standpunkt etter en ny vurdering 5.2.25 og viste på nytt til sikkerhetsforskriften som krever at sikrede fører tilsyn med telefonen eller låser den inn når den ikke er i bruk. Foretaket opplyste at sikrede kunne klage til Finansklagenemnda.

Sikrede krever full erstatning for telefonen og bestrider at det er grunnlag for avkortning.

Sikrede ble akutt dårlig og forlot derfor telefonen på bordet i baren uten å tenke seg om.

Forsikringsforetaket anfører at sikkerhetsforskriftene er brutt, og at det derfor kan avkorte erstatningen med 100 %.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket kan avkorte med 100 % pga. brudd på sikkerhetsforskrifter.

Foretaket har anført at det er uten ansvar som følge av at sikrede har brutt tilsynsplikten.

Foretaket avsto kravet under henvisning til følgende sikkerhetsforskrift:

7.4. Mobiltelefonen må under ingen omstendighet forlates uten tilsyn.

7.5. Når mobiltelefonen ikke er i vanlig bruk skal den være innelåst i bygning/rom eller i annen avlåst oppbevaringsenhet. Forlates telefonen i bil skal bilen være avlåst og telefonen oppbevart i separat hanskerom/bagasjerom eller på annen måte slik at mobiltelefonen ikke er synlig fra utsiden.

For at foretaket skal kunne påberope seg bruddet på sikkerhetsforskriftene må det varsle sikrede i samsvar med reklamasjonsreglene i fal. § 4-14:

Hvis forsikringsforetaket vil gjøre gjeldende at det etter en av reglene i dette kapitlet er helt eller delvis fri for ansvar eller har rett til å si opp forsikringen, skal det i et skriftlig dokument gi forsikringstakeren eller sikrede beskjed om sitt standpunkt. Beskjeden skal gis uten ugrunnet opphold etter at foretaket ble kjent med det forhold som medfører at regelen kan anvendes. I denne forbindelse skal foretaket også gi orientering om adgangen til å benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger, eventuelt om andre muligheter for å få prøvd saken utenfor domstolene

Bestemmelsen angir at foretaket skal gi sikrede «beskjed om sitt standpunkt». Nemndspraksis har dessuten lagt til grunn at avslagsbrevet skal angi skyldgrad og/eller henvise til den bestemmelsen i fal. som er grunnlaget for avkortningen, og at det dreier seg om avkortning, og ikke full ansvarsfrihet, jf. eksempelvis FKN-2009-242.

Foretaket har i avslaget vist til vilkårenes pkt. 7.4 og 7.5 hvor sikkerhetsforskriften er inntatt.

Avslaget inneholder videre en henvisning til vilkårenes pkt. 8 «*Særlige begrensinger i Selskapets ansvar*»:

- Selskapets ansvar kan reduseres eller falle bort hvis Sikrede har forvoldt skaden forsettlig eller ved grov uaktsomhet. (jf. FAL § 4-9) eller at Sikrede ikke har gjort det som med rimelighet kan forventes for å avverge eller begrense skade på mobiltelefonen, jf. FAL § 4-10.

- Den som gjør seg skyldig i svik mot Selskapet mister enhver rett til erstatning. (jf. FAL § 8-1,2.ledd).

En oppramsing av relevante bestemmelser uten at foretaket tar opp spørsmålet om brudd på sikkerhetsforskriftene spesifikt, er ikke tilstrekkelig, jf. FinKN 2025-70. Brevet gir ikke sikrede klar beskjed om foretaket anfører brudd på sikkerhetsforskrifter, grov uaktsomhet, tapsbegrensningsplikten eller opplysningsplikten. Foretaket har i så fall ikke redegjort for sitt «standpunkt», og har dermed mistet innsigelsen om brudd på sikkerhetsforskriftene. Foretaket

har for øvrig heller ikke gitt noen begrunnelse knyttet til skyldgrad og avkortning.

Foretaket skal i forbindelse med avslaget/avkortningen «uten ugrunnet opphold» gi en orientering om «adgangen til å benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger». Det er derfor uheldig at foretaket først opplyser om adgangen til å klage til Finansklagenemnda etter den interne klagebehandlingen. Nemnda går ikke nærmere inn i vurderingen av om foretaket har opplyst om klagemulighetene «uten ugrunnet opphold», da foretaket uansett ikke har redegjort for sitt «standpunkt».

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

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