

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-222

3.3.2026

Tryg Forsikring NUF

Reise/reisegods

Uhellskade – refusjon av egenandel?

Sikredes mobiltelefon falt i bakken under ekstremværet Amy og ble knust. Sikrede meldte inn skaden under innboforsikringen. Foretaket kom til at sikrede ikke hadde krav på erstatningsutbetaling, ettersom egenandelen var på kr 8 000 for skader som følge av vind svakere enn storm, og at kravet dermed var under egenandelen. Sikrede meldte senere inn kravet under reiseforsikringen hos foretaket, hvor skadene var dekket med en egenandel på kr 1 500. Sikrede mente at foretaket hadde forsømt sin veiledningsplikt ved å ikke behandle saken på reiseforsikringen, slik at han selv måtte finne ut av dette, og at egenandelen derfor måtte frafalles på grunnlag av brudd på veiledningsplikten. Nemnda kom til at foretaket hadde gjort opp skaden i tråd med vilkårene, og bemerket at det ikke er noen bestemmelse i vilkårene som gir grunnlag for å frafalle eller refundere egenandelen.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 1 500

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om at foretaket frafaller egenandelen etter skade på mobiltelefon.

Sikredes reiseforsikring har følgende dekning:

10. Reisegods

[...]

Uhellsdekning

Plutselig og uforutsett fysisk skade på personlige eiendeler. Skaden må skyldes en plutselig ytre årsak, og skadeårsaken må være kjent og kunne knyttes til et bestemt skadetidspunkt. Det er en forutsetning at den skadede gjenstanden kan fremvises på forespørsel fra oss.

10.2 SLIK BEREGNES ERSTATNINGEN

[...]

Uhellsdekning

Forsikringssum inntil 8.000 kroner per år. Egenandel 1.500 kroner per skadetilfelle.

GENERELLE VILKÅR

[...]

10. Egenandel

I erstatningsoppgjøret trekkes den egenandelen som fremgår i forsikringsbeviset, dersom ikke en annen egenandel fremgår av vilkårene.

Hvis samme skadetilfelle omfattes av flere forsikringer i Tryg, trekkes kun en egenandel, den høyeste.

Fra vilkårene i sikredes innboforsikring hitsettes:

4.5 PLUTSELIGE OG UFORUTSETTE SKADETILFELLER/UFLAKSSKADER

[...]

Egenandel

Det trekkes ingen egenandel ved skade som alene rammer ladestasjon til bil, tilknyttet sameiet bolig.

Ved bytte av knust/sprukket hoved/frontskjerm på mobiltelefon er egenandelen 500 kroner, forutsatt at skaden meldes på tryg.no og repareres av Trygs servicepartner. Ved skade som rammer annet enn kun hoved/frontskjerm er egenandelen 2.000 kroner. Ved mer enn 3 skader per år er egenandelen 2.000 kroner. Se punkt 5.4 for regler om beregning av erstatning.

Ved skade som følge av vind svakere enn storm, snøtyngde eller ras fra tak er egenandelen 8.000 kroner.

Sikrede meldte 8.10.25 inn skade på mobiltelefon til foretaket under kollektiv avtale om innboforsikring. Sikrede opplyste at mobilen ble skadet tre dager tidligere, og at skaden skyldtes vind i forbindelse med ekstremværet Amy. Mobilen var en Iphone 13 Pro Max 256 GB.

Foretaket ba om en nærmere beskrivelse av skadehendelsen og bilder som viste skaden. Bildene viste at det var knusningsskade på baksiden av telefonen. Videre opplyste sikrede at det var sterk vind, og han falt og mistet balansen og mobilen landet på en steinrøys.

Foretaket sendte oppgjørsbrev 10.10.25 og viste til at egenandelen var på 8 000 kroner ved skade som følge av vind svakere enn storm, og at erstatningsbeløpet var lavere enn egenandelen.

Sikrede klaget på avgjørelsen og viste til at egenandelen for skade på mobil var kr 500. Foretaket påpekte at dette gjaldt ved knust frontskjerm, og at egenandelen var på kr 8 000 ved skade som følge av vind svakere enn storm iht. vilkårene pkt. 4.5. Etter påfølgende korrespondanse, ba sikrede 14.10.25 om en ny vurdering og viste til at han var på fritidsreise, herunder tur i nærheten av pendlerboligen, da skaden inntraff. Saken ble overført til foretakets avdeling for reiseskadesaker, som ba om nye opplysninger 15.10.25. Påfølgende dag sendte sikrede e-post og skrev at minstepris for tilsvarende iPhone var kr 5 490. Sikrede sendte også nytt elektronisk skademeldingsskjema vedrørende skaden og meldte da skaden under kollektiv avtale om reiseforsikring.

Foretaket vurderte saken på nytt og kom til at skaden var dekket under reiseforsikringen. Foretaket tok utgangspunkt i prisen for en tilsvarende mobil til kr 14 567 og trakk 60 % i verditap som følge av at den skadede mobilen var tre år gammel. Etter fratrekk for egenandel på kr 1 500 var oppgjøret på kr 4 326.

Sikrede mente saksbehandlingen hadde vært unødvendig tungvint, og at foretaket måtte fjerne egenandelen som kompensasjon. Foretaket avsto kravet 31.10.25 og viste til at det hadde vært behov for å innhente informasjon for å vurdere saken. Vilkårene under uhellsdekningen i reiseforsikringen fastsatte videre at egenandelen var kr 1 500 per skadetilfelle, og det var ikke grunnlag for å fravike dette.

Saken ble meldt inn til Finansklagenemnda 1.11.25.

Sikrede krever at foretaket frafaller egenandelen på kr 1 500 pga. «ugrunnet opphold» og i tillegg kr 1 500 for «plunder og heft» for lang og tungvint saksbehandling. Begrunnelsen om at «vind» utløste skaden er en søkt og lite saklig fortolkning. Det er etter sikredes syn ulogisk å anvende vilkår for ekstremvær med egenandel på kr 8 000 på en liten innbo-gjenstand som en mobiltelefon. At foretaket først konkluderte med at dette var en «vind-skade», og dermed avsto dekning under innbo, fremstår derfor som urimelig og lite i tråd med forsikringsproduktets formål og markedsførte dekning. Sikrede viser til forsikringsavtaleloven §§ 1-7 og 18-1, samt markedsføringsloven §§ 7 og 8.

Sikrede viser i ettertid til fal. § 1-5. Foretaket var kjent med at skaden skjedde utendørs og plikter å identifisere hvilken dekning som er mest gunstig for sikrede. I stedet for å veilede sikrede til reiseforsikringen, ble saken behandlet under innboforsikringen, som i praksis førte til at sikrede ikke fikk erstatningsutbetaling. Ved sin saksbehandling tvang foretaket frem en unødig komplisert saksgang som sikrede selv måtte løse ved å finne frem til reiseforsikringen. Egenandelen bør frafalles som følge av foretakets forsømmelse av veiledningsplikten.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at kravet er korrekt behandlet i henhold til vilkårene, og at det ikke foreligger grunnlag for å frafalle egenandelen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket må frafalle egenandelen og er ansvarlig for urimelig saksbehandling.

Det er ikke omtvistet at sikrede har krav på erstatning for skadene på mobiltelefonen, og at skaden kunne vært dekket både under uhellsdekningen i innboforsikring, og under reiseforsikringen.

Innboforsikringen har etter pkt. 4.5 egenandel på kr 500 for bytte av «knust/sprukket frontskjerm» på mobiltelefon. Ved skade som rammer annet enn kun hoved/frontskjerm, er egenandelen kr 2 000.

De fremlagte bildene viser at skaden rammer annet enn kun hoved/frontskjerm. Det er derfor klart at egenandelen under innboforsikringen for denne skaden vil være kr 2 000.

Kravet ble imidlertid dekket under reiseforsikringen, som hadde den laveste egenandelen for slike uhellskader. Spørsmålet i saken er om det er grunnlag for å frafalle denne egenandelen.

Sikrede viser til veiledningsplikten i fal. § 1-7 som støtte for sitt krav. Nemnda kan ikke se at fal. § 1-7 angir noen veiledningsplikt. Bestemmelsen gjelder krav til opplysninger i alminnelige vilkår og markedsføring.

Sikrede har vist til at kravet etter § 18-1 skal behandles uten ugrunnet opphold. Fal. § 18-1 gjelder avtaler om personforsikring og ikke skadeforsikring som denne saken gjelder. Videre omhandler bestemmelsen bl.a. sikredes opplysningsplikt ved erstatningsoppgjøret. Nemnda kan heller ikke se at henvisningene til markedsføringsloven er relevante i saken.

Egenandelen er et forhåndsbestemt beløp som er fastsatt i forsikringsvilkårene, og som bl.a. har betydning for hvilken premie forsikringstakeren skal betale. Det er ingen bestemmelse i vilkårene som gir grunnlag for å frafalle eller refundere egenandelen. Sikrede anfører at egenandelen skal frafalles som kompensasjon. Nemnda kan ikke se at det er noe grunnlag for et slikt krav, jf. FinKN 2025-674.

Sikrede anfører i ettertid at foretaket har brutt fal. § 1-5. Nemnda forstår dette som en anførsel om at foretaket er ansvarlig for egenandelen og plunder og heft etter fal. § 21-2. Bestemmelsen gjelder erstatningsansvar for økonomisk tap og omfatter derfor ikke plunder og heft. Bestemmelsen forutsetter videre at det foreligger et økonomisk tap. Sikrede har fått oppgjør etter den forsikringen som medførte det beste økonomiske alternativet for ham. Foretakets ansvar for forsinket saksbehandling er i utgangspunktet kompensert gjennom rentebestemmelsen i fal. § 8-2. Nemnda kan ikke se at sikrede har dokumentert noe økonomisk tap utover dette.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Merete Anita Utgård (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).