

# Finansklagenemnda Skade

## Avgjørelse FinKN 2026-317

23.3.2026

**Starr Europe Insurance Limited (Malta) v/Advokatfirmaet Thommessen AS**

### Verdisaker

Tap av mobiltelefon – kontantoppgjør eller ny telefon?

Sikrede fikk frastjålet en Samsung s 25 som var om lag ti dager gammel. Foretaket erstattet tapet med en erstatningsenhet. Sikrede mente imidlertid at han hadde krav på ny mobiltelefon eller kontantoppgjør og viste til at han ble informert av butikken hvor han kjøpte mobilen at forsikringen ville dekke ny telefon. Videre viste sikrede til at mobilen var ny da den ble borte, og at han fortsatt betalte månedlige avdrag på mobiltelefonen, og at formålet med kontanterstatning var å avslutte disse løpende kostnadene. Foretaket fastholdt at tapet kunne erstattes med en erstatningsenhet i henhold til vilkårene, og at sikrede verken hadde krav på ny telefon, eller kunne kreve kontantoppgjør. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på å få en ny mobil, og viste til at det ikke var dokumentert at den tilbudte enheten ikke hadde samme eller tilsvarende spesifikasjoner som den stjålne mobilen.

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tap av mobiltelefon.

Sikredes forsikring har følgende vilkår:

#### **SLIK ERSTATTER VI ENHETEN DIN**

Hvis krav om erstatning er godkjent, kan vi erstatte den forsikrede enheten din med en ny enhet eller en erstatningsenhet med samme eller lignende spesifikasjon. Erstatningsenheten kan være en nyere versjon eller utgave av din forsikrede enhet. Vi vil prøve å matche fargen på den forsikrede enheten din, men det vil ikke være mulig i alle tilfeller. Teknologiske fremskritt kan føre til at det blir levert en erstatningsenhet som har lavere kjøpesum enn den opprinnelige forsikrede enheten din, men denne vil i alle tilfeller være av samme kvalitet som den forsikrede enheten din eller høyere.

[...]

#### **ANDRE OPPGJØR**

Under visse omstendigheter kan det være at det ikke er mulig å tilby reparasjon eller erstatningsenhet for den forsikrede enheten. Hvis dette er tilfelle, vil oppgjøret av kravet ditt være et kontantoppgjør.

Sikrede kjøpte en ny Samsung s 25 som ble stjålet etter ca. ti dager. Sikrede meldte 27.8.25 tapet til foretaket, som tilbød sikrede en erstatningsenhet. Sikrede klaget fordi den opprinnelige mobilen bare var ti dager gammel.

Foretaket opprettholdt 8.9.25 sin vurdering og viste til vilkårene i forsikringsavtalen om at foretaket kunne erstatte enheten med et tilsvarende, reetablert produkt. Det tekniske nivået på erstatningsenheten skulle være tilsvarende det originale produktet, og bruk av reetablerte produkter var mer kostnadseffektivt og bærekraftig. Produktene var av høy kvalitet, reetablert i henhold til produsentenes standarder og omfattet av to års garanti for produksjonsfeil.

Saken ble meldt inn til Finansklagenemnda 26.9.25.

**Sikrede** krever ny mobiltelefon eller kontantoppgjør og viser til at mobilen bare var ti dager gammel da den ble stjålet. Plussforsikringen skal dekke ny mobil. Sikrede forsikret en ny telefon etter råd fra butikken, og de sa man ville få ny telefon dersom noe skjedde. Sikrede betaler fortsatt månedlige avdrag på telefonen, og formålet med kontanterstatning er å kunne avslutte disse løpende kostnadene. Til tross for dette opprettholder foretaket sin avgjørelse og tilbud om brukt telefon.

Sikrede mener løsningen ikke hensyntar hans økonomiske situasjon og de faktiske konsekvensene det har for sikrede, ettersom sikrede har vært uten telefon i omtrent fem måneder, og fortsatt betaler for en enhet han ikke har tilgang til. For nemnda er det i tillegg anført at butikken har erkjent feilinformasjon ved salget, og at han ikke fikk opplysninger om forsikringsvilkårene ved tegning av forsikringen.

**Forsikringsforetaket** avviser ansvar. Det følger av vilkårene at tap kan erstattes med tilsvarende, reetablert produkt, og sikrede har dermed fått den erstatningen han har krav på etter vilkårene.

### **Finansklagenemnda Skades begrunnelse**

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for ny mobil.

Sikredes forsikring har følgende klausuler:

#### **SLIK ERSTATTER VI ENHETEN DIN**

Hvis krav om erstatning er godkjent, kan vi erstatte den forsikrede enheten din med en ny enhet eller en erstatningsenhet med samme eller lignende spesifikasjon. Erstatningsenheten kan være en nyere versjon eller utgave av din forsikrede enhet. Vi vil prøve å matche fargen på den forsikrede enheten din, men det vil ikke være mulig i alle tilfeller. Teknologiske fremskritt kan føre til at det blir levert en erstatningsenhet som har lavere kjøpesum enn den opprinnelige forsikrede enheten din, men denne vil i alle tilfeller være av samme kvalitet som den forsikrede enheten din eller høyere.

[...]

#### **ANDRE OPPGJØR**

Under visse omstendigheter kan det være at det ikke er mulig å tilby reparasjon eller erstatningsenhet for den forsikrede enheten. Hvis dette er tilfelle, vil oppgjøret av kravet ditt være et kontantoppgjør.

I henhold til forsikringsvilkårene kan en mobiltelefon erstattes med en ny enhet *eller* med en erstatningsenhet med samme eller tilsvarende spesifikasjon. Det følger videre av ordlyden at foretaket kan velge hvilken erstatningsform som benyttes.

Foretaket har valgt å tilby en erstatningsenhet. Det er ikke dokumentert at den tilbudte enheten ikke har samme eller tilsvarende spesifikasjoner som den stjålne mobilen. Sikrede har derfor ikke krav på å få en ny mobil, ettersom vilkårene åpner for at tapet kan erstattes med en erstatningsenhet.

Sikrede krever alternativt kontantoppgjør. Ifølge vilkårene er kontantoppgjør kun aktuelt dersom foretaket ikke kan tilby en erstatningsenhet. Siden foretaket i dette tilfellet har tilbudt en slik enhet, er det ikke grunnlag for kontantoppgjør.

At mobilen kun var ti dager gammel da den ble stjålet, og at sikrede fortsatt betaler ned på den, endrer ikke foretakets rett til å erstatte tapet med en erstatningsenhet i samsvar med forsikringsvilkårene.

Sikrede anfører at butikken har erkjent feilinformasjon ved salget, og at han ikke fikk opplysninger om forsikringsvilkårene ved tegning av forsikringen. Nemnda forstår den fremlagte dokumentasjonen slik at feilinformasjonen gjaldt egenandelen på forsikringen, og at butikken har akseptert å dekke denne. Dette har ikke noe med kravet om ny telefon å gjøre.

Avgjørelsen er enstemmig.

**Finansklagenemnda Skades konklusjon**

Foretaket gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).*