

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-612

5.6.2026

Telia Försäkring AB

Verdisaker

Fiktivt tap – foretakets standpunkt – nytt avslag etter sekretariatets vurdering - fal. §§ 1-5, 4-14 og 8-1.

Sikrede søkte erstatning for tap av telefon, og opplyste at telefonen var tapt under en skiferie i utlandet. Foretakets undersøkelser avdekket at telefonen var brukt i Norge etter det angivelige tapstidspunktet. Foretaket var av den oppfatning av at sikrede uredelig hadde brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret og avsto erstatning. I avslaget viste imidlertid foretaket til at det forelå brudd på sikkerhetsforskriftene. Foretaket viste samtidig til at det var gitt uriktige opplysninger og henviste til et vilkårspunkt i forsikringsavtalen. Dette vilkårspunktet henviste til fal. § 8-1 andre ledd. Sikrede var uenig i at opplysningsplikten var brutt og mente at foretakets avlesninger ikke var korrekt. Sekretariatet ved Finansklagenemnda gav sikrede medhold i klagen og mente at foretaket ikke hadde redegjort for sitt standpunkt, jf. fal. § 4-14. Foretaket sendte et nytt avslag etter sekretariatets vurdering og mente at dette avslaget oppfylte reklamasjonsreglene i fal. § 4-14. Nemnda kom til at foretakets opprinnelige avslag ikke tilfredsstilte kravene i fal. § 4-14. Videre bemerket nemnda at fal. § 4-14 ikke åpner for at foretaket kan sende et korrigert avslag om igjen. Beskjed om brutt opplysningsplikt, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd, skal gis uten ugrunnet opphold etter at foretaket ble kjent med det forhold som medfører at regelen kan anvendes. Når brevet er sendt, vil et opphold før samme brev sendes om igjen være «ugrunnet». Foretaket har etter dette mistet retten til å påberope seg fal. § 8-1 fjerde ledd.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning under telefonforsikring. Spørsmålet er om foretaket er uten ansvar som følge av at sikrede uredelig har brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven (fal.) § 8-1 fjerde ledd.

Sikredes forsikring pkt. 8. Særlige begrensninger i Selskapets ansvar angir:

- 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).

Sikrede søkte erstatning under forsikringen «Telias Plussforsikring» for tap av den forsikrede telefonen. Telefonen skal ha gått tapt under en skiferie i utlandet i perioden 8.–11.1.26.

Foretakets undersøkelser avdekket at telefonen var koblet til Telias nettverk i Norge 8.1.26 og 18.1.26, samt at sikredes SIM-kort var benyttet i en annen telefon. Foretaket avsto erstatning 11.2.26. Avslaget angir:

Fordi du har brutt sikkerhetsforskriften pkt.8. ved å oppgi oss falske detaljer, bortfaller retten til erstatning for dette skadetilfellet for dette skadetilfellet. Forsikringsavtaleloven § 4-8 gir et forsikringsselskap rett til å ta

forbehold om at det skal være helt eller delvis uten ansvar dersom en sikkerhetsforskrift er overtrådt. Vi har tatt slike forbehold i pkt. 8. i forsikringsvilkårene lyder som følger:

(...)

På grunn av uriktige opplysninger du har gitt oss i forbindelse med saken, må vi avslå kravet i henhold til punkt 8 i forsikringsvilkårene.

Som følge av at det er gitt uriktige opplysninger i forbindelse med kravet, avslås saken i henhold til punkt 8 i forsikringsvilkårene.

(...)

Sikrede klaget på avgjørelsen 13.2.26. Foretaket opprettholdt sitt standpunkt etter en ny vurdering 18.2.26. Sikrede klaget deretter til Finansklagenemnda 20.2.26. Sekretariatet ved Finansklagenemnda vurderte det slik at avslaget ikke oppfylte reklamasjonsreglene i fal. § 4-14, ved at foretaket ikke i tilstrekkelig grad hadde redegjort for sitt standpunkt. Sekretariatet gav derfor klager medhold og sendte vurderingen til foretaket 27.3.26. Foretaket sendte på bakgrunn av denne vurderingen et nytt avslag til sikrede 31.3.26 og mente at dette avslaget oppfylte reklamasjonsreglene.

Sikrede krever erstatning for telefonen og avviser at opplysningsplikten er brutt. Opplysningene i foretakets avlesning er ikke riktige.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at sikrede uredelig har brutt opplysningsplikten i skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Foretakets undersøkelser har avdekket at telefonen har vært i bruk i Norge etter at sikrede angivelig skal ha mistet denne i Romania. Sikrede har i tillegg byttet SIM-kort, noe som tilsier at telefonen i så fall må ha vært stjålet uten SIM-kort. Sikrede har dessuten en historikk med å melde telefoner stjålet etter at forsikring er tegnet.

Foretaket har reklamert i samsvar med fal. § 4-14. Foretaket har i avslaget redegjort for de faktiske forhold vurderingen bygger på, og avslaget redegjør i tilstrekkelig grad for foretakets standpunkt. Foretaket sendte dessuten et nytt avslag 31.3.26 som tydelig redegjorde for foretakets standpunkt. Dette avslaget er gitt uten ugrunnet opphold, og det vil ikke være i strid med foretakets alminnelige plikter i fal. § 1-5 å gi et nytt avslag så fremt dette er gitt innen utløpet av reklamasjonsfristen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er uten ansvar pga. uredelig brudd på redegjøringsplikten ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

For at foretaket skal kunne påberope seg bruddet på opplysningsplikten, 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 lagt til grunn at dette innebærer at foretaket skal angi skyldgrad og/eller henvise til lovbestemmelsen som er grunnlaget for avkortningen, jf. bl.a. FinKN 2025-603.

Foretaket har i avslaget vist til at:

Fordi du har brutt sikkerhetsforskriften pkt.8. ved å oppgi oss falske detaljer, bortfaller retten til erstatning for dette skadetilfellet for dette skadetilfellet. Forsikringsavtaleloven § 4-8 gir et forsikringsselskap rett til å ta forbehold om at det skal være helt eller delvis uten ansvar dersom en sikkerhetsforskrift er overtrådt. Vi har tatt slike forbehold i pkt. 8. i forsikringsvilkårene lyder som følger:

(...)

På grunn av uriktige opplysninger du har gitt oss i forbindelse med saken, må vi avslå kravet i henhold til punkt 8 i forsikringsvilkårene.

Som følge av at det er gitt uriktige opplysninger i forbindelse med kravet, avslås saken i henhold til punkt 8 i forsikringsvilkårene.

Foretaket viser innledningsvis til at det foreligger brudd på sikkerhetsforskriftene, og henviser til fal. § 4-8. Foretaket viser riktignok til at erstatningen faller bort fordi sikrede har oppgitt «falske detaljer», men henvisning til sikkerhetsforskriftene og fal. § 4-8 er så uklar at det ikke kan forventes at sikrede forstår at foretaket her henviser til redegjøringsplikten i fal. § 8-1 fjerde ledd. Avslutningsvis i avslaget viser foretaket til pkt. 8 i forsikringsvilkårene:

8. Særlige begrensninger i Selskapets ansvar

- Selskapets ansvar kan reduseres eller falle bort hvis Sikrede har forvoldt skaden forsettlig eller ved grov uaktksomhet. (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).

Vilkåret henviser i første ledd til fal. § 4-9 og § 4-10. Andre ledd henviser til «svik», men viser feilaktig til fal. § 8-1 andre ledd, og ikke til den korrekte bestemmelsen i fal. § 8-1 fjerde ledd. Avslaget presiserer ikke hvilken del av vilkåret som er aktuelt. Når lovhenvisningen i tillegg er feil, kan det ikke forventes at sikrede forstår hvilken skyldgrad som gjelder. Nemnda mener derfor dette brevet ikke tilfredsstiller kravene i fal. § 4-14.

Foretaket har etter sekretariatets vurdering sendt et nytt brev med redegjørelse for foretakets standpunkt. Nemnda kan ikke se at fal. § 4-14 åpner for en slik etterfølgende reparasjon. Ifølge bestemmelsen skal foretaket «i et skriftlig dokument gi forsikringstakeren eller sikrede beskjed om sitt standpunkt». Et slikt dokument er sendt. Ordlyden gir ingen adgang til å sende dokumentet om igjen. Beskjeden skal dessuten gis uten ugrunnet opphold etter at foretaket ble kjent med det forhold som medfører at regelen kan anvendes. Når brevet er sendt, vil et opphold før samme brev sendes om igjen være «ugrunnet».

Foretaket har etter dette mistet retten til å påberope seg fal. § 8-1 fjerde ledd.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Sikrede gis medhold.

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