

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-695

22.6.2026

Gjensidige Forsikring ASA

Verdisaker

Skadet mobiltelefon – krav om redusert egenandel og uenighet om oppgjørsform – fal. § 3-3.

Sikrede skadet skjermen på mobiltelefonen sin og krevde dekning under reiseforsikringen. Skaden var dekningsmessig, men egenandelen var høyere dersom reparasjon av mobiltelefonen ble utført hos andre enn foretakets samarbeidspartner. Sikrede mente han hadde krav på den laveste av egenandelene, som om reparasjon ble foretatt hos foretakets samarbeidspartner, selv om han benyttet en annen reparatør. Sikrede hevdet videre at han hadde krav på kontantoppgjør istedenfor reparasjon av skjermen. Sikrede mente videre at han ikke var blitt varslet på korrekt vis om vilkårsendringene knyttet til egenandel og kontantoppgjør for knust skjerm. Foretaket avviste kravene fordi det fremgikk av vilkårene at foretaket kun dekket utgifter til reparasjon av mobiltelefon. Foretaket mente videre at sikrede ikke hadde krav på lavere egenandel siden han valgte å benytte en ekstern reparatør. Nemnda kom til at informasjonen sikrede mottok ved fornyelsen, ga en tilstrekkelig redegjørelse for endringene som ble gjort, jf. fal. § 3-3 annet ledd, og at foretaket følgelig kunne påberope seg egenandelen og oppgjørsreglene som var gjeldende på skadetidspunktet.

Saksfremstilling

Sikrede hadde på skadetidspunktet reiseforsikring i Gjensidige Forsikring ASA (heretter «foretaket»).

Sikrede meldte om skade på skjermen til mobiltelefon 23.11.25. Foretaket skrev samme dag at sikrede skulle fullføre registreringen slik at foretaket kunne behandle saken, og at egenandelen var kr 1 000 ved bruk av foretakets samarbeidspartner, og at egenandelen ville være høyere dersom sikrede valgte å bruke en annen aktør.

Sikrede skrev 24.11.25 at han var avhengig av mobiltelefon i jobb og ikke kunne være uten denne i tre–fem dager, som var reparasjonstiden til foretakets samarbeidspartner. I etterfølgende korrespondanse gjentok foretaket at sikrede kunne benytte en annen aktør mot en egenandel på kr 3 000, mens egenandelen var kr 1 000 ved bruk av samarbeidspartneren til foretaket. Sikrede ba om unntak fra den høyere egenandelen ved bruk av annen aktør, noe foretaket avviste.

Sikrede klaget på avgjørelsen 27.11.25. Foretakets kundeombud vurderte saken på nytt 3.12.25 uten å finne grunnlag for å endre foretakets standpunkt. Kundeombudet mente sikrede hadde fått informasjon om relevante vilkårsendringer og viste til at det var gjeldende vilkår som var avgjørende for erstatningsoppgjøret for mobiltelefonen.

Saken ble så brakt inn for Finansklagenemnda 10.12.25.

Sikrede anfører i det vesentlige at han har krav på egenandel på kr 1 000 selv om han benyttet annen reparatør enn foretakets samarbeidspartner. På grunn av arbeid kunne han ikke være uten mobiltelefon de dagene samarbeidspartneren ville bruke på reparasjon. Ettersom foretaket i en

annen skadesak tidligere har utbetalt kontantoppgjør for knust skjerm, mener sikrede at han har krav på kontantoppgjør i dette tilfellet. Sikrede mener videre at han ikke har blitt varslet på korrekt vis om vilkårsendringer knyttet til egenandel og kontantoppgjør for knust skjerm. Sikrede mener videre foretaket har handlet i strid med forsikringsavtaleloven (fal.) §§ 4-1, 6-1 og 6-3.

Foretaket anfører i det vesentlige at det følger av forsikringsvilkårene at egenandelen er kr 3 000 ved bruk av annen reparatør enn foretakets samarbeidspartner, og at sikrede ikke har krav på kontantoppgjør i henhold til vilkårene. Det mener videre at sikrede er varslet på korrekt vis om endringer som er gjort i tilknytning til erstatningsregler og egenandel.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. punkt 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold:

Spørsmålet i saken er om foretakets erstatningsoppgjør er korrekt.

Vi bemerker innledningsvis at vi ikke kan se at hverken fal. § 4-1 (om din plikt til å gi opplysninger om risikoen), § 6-1 (om erstatningsberegning) eller § 6-3 (om at tapet dekkes av flere forsikringer) har relevans i denne saken. Vi antar at du med henvisningen til § 6-1 særlig sikter til tredje ledd, som fastslår at sikrede 'kan kreve erstatningen utbetalt i penger, når ikke annet framgår av vilkårene'. Vi gjør her oppmerksom på siste del av setningen, som åpner for at dette kan fravikes i forsikringsvilkårene. Hvilken oppgjørsform du har krav på, beror følgelig på forsikringsvilkårene i avtalen din med foretaket.

Vi vil først vurdere spørsmålet om du hadde krav på egenandel på kr 1 000 for skaden på mobiltelefonen din.

Hvilke skader og tap foretaket svarer for, og hvilke unntak og erstatningsregler som gjelder, avhenger av vilkårene som er tilknyttet forsikringsavtalen som er inngått med foretaket. Forsikringen dekker ikke begivenheter ut over de som er bestemt angitt i vilkårene. Den aktuelle forsikring er med andre ord ikke en forsikring som dekker alt som kan skje med tingene dine på reise, men en forsikring som dekker skade og tap ved bestemte begivenheter. Dette er hensyntatt ved premieberegningen.

Nærmere om hva reiseforsikringen din omfatter fremgår av forsikringsvilkårenes erstatningsregler, hvor det heter at:

For skade på/tap av mobiltelefon gjelder følgende

Saken skal meldes på gjensidige.no og behandles gjennom vår samarbeidspartner E.

Ved bruk av andre reparatører/leverandører er egenandelen 3 000 kroner pr skade/mobiltelefon.

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

Du krever unntak fra vilkåret om egenandel på kr 3 000 fordi du er avhengig av mobiltelefonen i arbeid og fordi foretaket i en tidligere skadesak utbetalte kontantoppgjør til deg for tilsvarende skade.

Foretakets ansvar og omfanget av dette beror som nevnt på de til enhver tid gjeldende forsikringsvilkårene. Det som ikke fremgår av vilkårene, dekkes ikke av forsikringen.

Da skaden på mobiltelefonen din skjedde, var det ikke åpnet for unntak fra egenandelskravet på kr 3 000 for begivenhetene du har opplistet i de gjeldende forsikringsvilkårene. Det fremgikk i det hele tatt ikke at det var noen unntak fra regelen om egenandel på kr 3 000 eller at egenandelen på kr 1 000 kunne få anvendelse i flere tilfeller enn ved bruk av foretakets samarbeidspartner.

Vi har forståelse for at det kan fremstå som uheldig at du tidligere i en annen skadesak i samme foretak har fått innvilget erstatning i form av kontantoppgjør, mens foretaket avslår et tilsvarende erstatningsoppgjør i denne saken. Det er likevel som nevnt vilkårene som er bestemmende for hva foretaket plikter å erstatte, og det følger av vilkårene at foretaket kan bestemme hvorvidt skjermen skal byttes eller om kontantoppgjør skal utbetales.

Du anfører videre at foretaket har misligholdt informasjonsplikten sin ved endring av forsikringsvilkårene.

Foretaket har i henhold til forsikringsavtaleloven (fal.) § 3-3 annet ledd anledning til å endre forsikringsavtalen i forbindelse med fornyelsen av denne. Forutsetningen for at foretaket skal kunne

påberope en slik endring, er at det skal gi deg informasjon om 'de nye vilkårene med en redegjørelse for de endringer som er gjort', jf. fal. § 3-3 annet ledd. Slik informasjon skal sendes senest en måned før forsikringstidens utløp, jf. fal. § 3-3 første ledd. Foretaket kan ikke påberope en endring som det ikke har redegjort for på denne måten.

Fal. § 3-3 oppstiller ingen begrensning for endringene som kan foretas på denne måten, med mindre endringene er så vesentlige at det i realiteten dreier seg om en helt annen forsikringsavtale. Foretakets plikter strekker seg heller ikke lenger enn at det må gi standardisert informasjon om endringene som gjøres ved fornyelse. Vi viser i den forbindelse til **FinKN 2023-207**:

Systemet i fal. er at foretaket har anledning til å endre forsikringen, men at endringen må gjøres på en slik måte at sikrede får informasjon om endringen og tid til å sjekke alternative dekningsmuligheter. Det må her tas hensyn til at informasjonen sendes som standardinformasjon til alle kunder og ikke som individuell informasjon med utgangspunkt i den enkelte kundes dekningsbehov. Foretaket kan ikke forventes å kjenne alle sine kunders dekningsbehov, og må kunne regne med at kundene kan ivareta sine egne interesser med utgangspunkt i den informasjonen som gis.

Hva gjelder kravet om 'redegjørelse', viser vi til **FinKN 2018-914**, hvor nemnda uttalte følgende:

Det er ikke noe krav til hvor i endringspapirene redegjørelsen skal gis eller at enkelte vilkår skal fremheves på bekostning av andre. Det er derfor ikke noe krav om at de aktuelle endringene skal stå i forsikringsbeviset eller fremheves på en spesiell måte.

Spørsmålet er så om foretaket har overholdt informasjonsplikten sin i henhold til fal. § 3-3.

Basert på sakens dokumenter forstår vi det slik at du ble varslet 6.10.25 per e-post om dokumenter knyttet til fornyelse av reiseforsikringen, med fornyelsesdato 9.11.25. Endringene er i så fall varslet innen fristen på en måned før fornyelsen.

Vi forstår det videre slik at informasjonen om 'Nyheter og endringer' fremgikk av forsikringsdokumentet i din digitale postkasse inne på din side på foretakets nettside.

Det fremgikk av varsel og forsikringsbevis utstedt 6.10.25 at:

Her finner du informasjon om de endringer som er gjort i forsikringene siden sist.

Vi har gjort endringer i vårt fordelsprogram som gjelder fra hovedforfall. [...].

Reise

Mobiltelefon-dekningen

Ved bruk av annen reparatør/leverandør enn vår samarbeidspartner Elcare, er egenandelen kr 3.000.

Av forsikringsbeviset utstedt 6.10.25 fremgår det videre under Reise Pluss at følgende gjelder for erstatning for knust skjerm på mobiltelefon:

Knust skjerm, med:

- Reparasjon/bytte av knust/sprukket skjerm eller erstatningsenhet (se nedenfor)

[...]

Skade meldes på gjensidige.no. Se detaljer i erstatningsreglene.

Ved bruk av andre reparatører/leverandører enn vår samarbeidspartner E, er egenandelen kr 3.000.

Endringene gjaldt fra hovedforfall, som var 9.11.25, og var derfor gjeldende på skadetidspunktet 22.11.25.

Informasjonen om egenandelen og gjeldende regler for erstatningsoppgjøret fremgikk dermed av eget nyhetsvarsel og av oppdatert forsikringsbevis, med henvisning til detaljer i erstatningsreglene.

Det følger av fast nemndspraksis at du har plikt til å lese forsikringsbeviset og reklamere om det ikke stemmer med ditt dekningsbehov, jf. bl.a. **FinKN 2025-578, 2024-372, 2020-525 og 2021-134**. Du bærer følgelig selv risikoen for å ikke ha gjort deg kjent med innholdet i forsikringsbeviset, jf. **FinKN 2025-578**.

Sekretariatet mener på denne bakgrunn at informasjonen du mottok ga en tilstrekkelig redegjørelse for endringene som ble gjort, jf. fal. § 3-3 annet ledd, og at foretaket følgelig kunne påberope seg egenandelene og oppgjørsreglene som var gjeldende på skadetidspunktet.

På denne bakgrunn mener vi foretakets erstatningsoppgjør for skaden på mobiltelefonen din var korrekt. Vi finner etter dette at du ikke kan gis medhold.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet til nemnda er om foretakets erstatningsoppgjør var i henhold til reiseforsikringsvilkårene, nærmere bestemt om korrekt egenandel og oppgjørsform ble lagt til grunn.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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