

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-886

18.8.2026

Trygg-Hansa Försäkring filial

Verdisaker

Krav om ytterligere erstatning for skadet mobiltelefon – erstatningstelefon tilsvarende skadet telefon?

Sikrede meldte skade på mobiltelefonen sin til foretaket, som bekreftet at skaden var dekningsmessig. Foretaket fant at skaden ikke ville være lønnsom å reparere og utleverte derfor en erstatningsenhet til sikrede for tapet av den skadede mobiltelefonen. Sikrede mente erstatningsenheten hadde kosmetiske feil, som hakk i rammen og skjolder, og ønsket å oppgradere til en nyere modell. Foretaket fant at det ikke var dokumentert tilstrekkelige avvik, verken kosmetiske eller funksjonelle, til at erstatningsoppgjøret kunne sies å avvike fra forsikringsavtalen. Sikrede mente derimot at de kosmetiske feilene oversteg det som kunne forventes av en erstatningsenhet. Nemnda kom til at erstatningsoppgjøret var i tråd med vilkårene, og at sikrede ikke hadde krav på en annen erstatningsenhet enn den hun hadde mottatt.

Saksfremstilling

Saken gjaldt krav om ytterligere erstatning for skader på mobiltelefon og spørsmålet om foretakets erstatningsoppgjør var korrekt.

Sikrede hadde på skadetidspunktet forsikring for mobiltelefon i Trygg-Hansa Försäkring filial (heretter «foretaket»). Sikrede meldte først skade på mobiltelefonen etter at hun mistet den i sjøen, noe foretaket avsto dekning for.

Sikrede meldte så en ny skade på mobiltelefonen til foretaket, og foretaket bekreftet dekning av denne. Den skadede mobiltelefonen ble levert inn 5.5.25, og sikrede mottok så en erstatningsenhet, da den skadede mobiltelefonen ikke ble ansett lønnsom å reparere.

Det relevante forsikringsvilkåret for erstatningsoppgjøret fremgikk av vilkårspkt. 10.1, som lød:

Dersom skaden kan repareres, dekkes reparasjonskostnadene iht. selskapets avtalte priser. Ved reparasjon av skade på mobiltelefon dekkes kostnader til lånetelefon iht. selskapets avtale priser. Er det ikke mulig/lønnsomt å reparere telefonen, dekker forsikringen en tilsvarende/vesentlig tilsvarende mobiltelefon innenfor spesifikasjonene på skadet mobiltelefon. Det samme gjelder dersom telefonen er tapt/stjålet.

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, men denne vil i alle tilfeller være av samme kvaliteten som den forsikrede enheten.

Med erstatningsenhet menes et helt nytt produkt eller en bytteenhet/swap/refurbished enhet som blir utlevert av produsent eller autorisert verksted.

Sikrede sendte foretaket bilder av erstatningsenheten og ga uttrykk for at hun mente den hadde kosmetiske feil og ønsket å oppgradere til en nyere modell. Sikrede leverte erstatningsenheten inn til reparatør igjen.

Foretaket skrev 9.6.25 og 10.6.25 at det ut fra bildene ikke kunne se at mobiltelefonen hadde noen feil og ba om eventuell dokumentasjon på dette. Mulighet for oppgradering ble avvist.

Sikrede klaget på håndteringen av saken 11.7.25 og skrev blant annet at erstatningsenheten var i kosmetisk dårlig stand og fremsatte krav om lånetelefon eller en annen erstatningsenhet i form av en nyere modell. Alternativt krevde sikrede mulighet til å betale mellomlegget for oppgradering til den nyere modellen, eller økonomisk kompensasjon for perioden uten lånetelefon og ny erstatningsenhet i feilfri stand av samme modell som den skadede mobiltelefonen.

Foretaket skrev 23.7.25:

Basert på bildene du har sendt kan vi ikke se at det er noe feil på telefonen. Telefonen ble bestilt direkte fra Apple og er sertifisert og godkjent av dem som en nesten-ny enhet. Du har dermed fått den erstatning du har krav på i henhold til dine forsikringsvilkår. Vi tilbyr ingen annen erstatning enn den som listes i vilkårene. Det er, som nevnt ved flere tidligere tilfeller, ikke mulig å oppgradere på forsikringen.

Saken ble så brakt inn for Finansklagenemnda 11.8.25.

I ettertid har det vært korrespondanse mellom sikrede og foretaket. Sikrede sendte blant annet en e-post til foretaket 26.8.25, hvor hun skrev:

Mobilen ble hentet hos [reparatør] den 8 August. Den er her hjemme, men jeg har ikke tatt at skjermsparer eller slått den på. [Reparatør] kjøpte inn ett rensmiddel og vasket den men den er enda like skjoldete. Jeg har snakket med Apple for andre gang, dem kan se på bildene at den skal ikke se slik ut når enheten blir sendt ut derfra. Hvis jeg hadde kjøpt den av de, så måtte jeg returnert den og fått en annen. Swap telefoner har brukte deler inni mens utsiden er ny. [...].

Jeg leverte inn min den 5 Mai, denne kom til [reparatør] og jeg leverte den rett tilbake. De så at telefonen var kosmetisk stygg og skjoldete. Sendte den til service men der er de nok kjøpt og betalt så den kom tilbake og [reparatør] vasket den uten at den ble bedre. Etter alt fram og tilbake så hentet jeg den 8 august.

Jeg har enda ikke telefonen min for jeg vil ikke bruke den jeg har fått hjem. Den jeg sendte inn så nyere ut før uhellet enn denne gjør nå.

[reparatør 2] har gitt flere forskjellige opplysninger ang telefonen, noen skrev at det er en helt ny, mens andre at den er swap. Apple så på serie nummeret og mente på at den er helt ny.

Uansett så skal ikke en swap heller se slik ut.

På service papirene står det 256 GB svart titan så derfor spurte jeg dere. Jeg kan ikke se det på den da det er hvit skjermsparer på den.

I en e-post av 26.8.25 skrev foretaket følgende som svar på sikredes henvendelse:

For det første så er det ikke en helt ny telefon du har fått, det er en swap-telefon, som er godkjent og autorisert av Apple. Jeg kan ikke se at du har meldt inn at det er noe feil med selve funksjonen på telefonen, annet enn de kosmetisk feilene vi ikke har klart å se på bildene du har sendt.

Når det gjelder erstatningen på denne forsikringen er det tydelig forklart i vilkårets punkt 10 hva vi tilbyr i erstatning, f.eks. står det følgende: 'Med erstatningsenhet menes et helt nytt produkt eller en bytteenhet/swap/refurbished enhet som blir utlevert av produsent eller autorisert verksted.' Du har ikke fått en helt ny enhet av [reparatør 2], uten en bytteenhet/swap/refurbished som er sertifisert av Apple.

Jeg kan heller ikke se at du har vært uten fungerende telefon eller lånetelefon i flere måneder som du beskriver. Som nevnt over kan jeg ikke se at du ved noe tidspunkt har meldt om funksjonsfeil på telefonen, og vi anser dermed at du har hatt en fungerende telefon siden du mottok erstatningstelefonen i slutten av mai. Jeg kan dermed ikke se at det er grunnlag for å imøtsette kravet ditt på 4650kr. Som en minnelig løsning kan vi tilby deg 1400kr for de to ukene telefonen var hos [reparatør 2] (100kr per dag).

Når det gjelder feil minnestørrelse er det første gang jeg kan se at du melder ifra om dette den 10.08.2025. I følge våre systemer skal det være en Black, iPhone 15 Pro Max, 512GB,[...]. Send oss gjerne et skjermbilde fra erstatningstelefonen du mottok der både minnestørrelse og serienummer fremkommer, så skal jeg undersøke dette videre, har du fått feil retter vi selvfølgelig opp i dette.

Dokumentasjon på lagringskapasitetsavviket ble igjen etterspurt fra foretakets side 4.9.25:

Jeg mangler dog fortsatt etterspurt skjermbilde fra erstatningstelefonen du mottok der både minnestørrelse og serienummer fremkommer, se min forrige mail. Du finner informasjonen jeg etterspør ved å gå inn på 'Innstillinger – Generelt – Om'. Du få scrolle litt grann ned slik at både modellnavn, serienummer og kapasitet er med på samme bilde.

I e-post av 4.9.25 skrev sikrede at hun ikke hadde tatt erstatningsenheten i bruk og derfor ikke kunne sende skjermbilde av kapasiteten:

Jeg har ikke tatt i bruk den telefonen. Den ligger i esken her. Det er skjermsparer på den som er hvit. Apple mente at den er 512 GB 15 pro Max selv om det står 256 GB på papirene. Apple sa at når man ser i bunnen av telefonen, der den hvite flisen med skjermsparer går over ladehullet. Der ser man at telefonen er ikke som den skal være der, det er skille og noe har skjedd med 'lakken' rundt rammen.

Etter at saken ble behandlet av sekretariatet, har sikrede sendt skjermbilde av lagringskapasiteten på en iPhone 15 Pro Max med 512 GB. Dette samsvarer med lagringskapasiteten sikrede krevde at erstatningsenheten skulle ha. Det er imidlertid uklart hvorvidt skjermbildet er fra erstatningsenheten sikrede fikk av foretaket, siden sikrede skrev at denne fremdeles ikke var tatt i bruk, eller om sikrede har fremlagt skjermbildet som dokumentasjon på lagringskapasiteten på hennes gamle mobiltelefon.

Sikrede anfører i det vesentlige at erstatningsenheten hun har fått er skjoldete på rammen og ikke ser pen ut. Avvikene er større enn man kan forvente, selv om det er tale om en erstatningsenhet. Erstatningsenheten er derfor ikke tilsvarende den hun hadde før skadehendelsen. Mobiltelefonen hun har fått i erstatning har også lavere lagringskapasitet enn den opprinnelige mobiltelefonen. Sikrede krever enten å få betale mellomlegget for å oppgradere til en nyere modell eller at hun får en annen erstatningsenhet av samme modell. For perioden hun ikke har hatt lånetelefon krever hun kompensasjon på kr 4 650.

Foretaket anfører i det vesentlige at erstatningsoppgjøret er i tråd med forsikringsvilkårene. Sikrede har etter vilkårene ikke krav på en fabrikkny enhet som erstatningsenhet, og de kosmetiske uregelmessighetene ved erstatningsenheten hun har fått er ikke så store at oppgjøret kan sies å avvike fra forsikringsvilkårene. Det er ikke dokumentert at erstatningsenheten har lavere lagringskapasitet enn den skadede mobiltelefonen.

Sekretariatets konklusjon:

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

Spørsmålet i saken er om foretakets erstatningsoppgjør er i tråd med forsikringsvilkårene.

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 eller erstatning ut over det som er bestemt angitt i vilkårene. Dette er hensyntatt ved premieberegningen. Det følger videre av fast og langvarig nemndspraksis at det er sikrede, altså du, som har bevisbyrden for å ha lidt et økonomisk tap som kan kreves dekket av foretaket, jf. **FinKN 2017-622**.

Du skriver at du er misfornøyd med foretakets håndtering av saken din, og at det har vært uklart hvilken aktør du skulle henvende deg til underveis i saken. Vi bemerker i den forbindelse at Finansklagenemnda ikke gjør noen nærmere vurdering av selve den kommunikasjon som foregår mellom partene i et skadeoppgjør. Finansklagenemnda behandler rettslige tvister som springer ut av et kontraktsforhold med foretaket, og

klager knyttet til rutiner, saksbehandling og kundebehandling faller utenfor vårt mandat. Se nemndsavgjørelse **2020-275**, hvor nemnda uttalte følgende:

Sikrede anfører at selskapets kundebehandling har vært utilfredsstillende. Nemnda har ikke mandat til å vurdere selskapets saksbehandling.

I henhold til forsikringsvilkårene pkt. 10.1 dekker forsikringen en 'tilsvarende/vesentlig tilsvarende mobiltelefon innenfor spesifikasjonene på skadet mobiltelefon'. Når krav om erstatning er godkjent, kan mobiltelefonen erstattes med en ny enhet eller med en erstatningsenhet med samme eller lignende spesifikasjon. Det følger videre av ordlyden at foretaket kan velge hvilken erstatningsform som benyttes.

Du har fremsatt krav om oppgradering til en nyere modell av mobiltelefonen. Vi bemerker at det følger av nemndspraksis at ordlyden 'tilsvarende' og 'vesentlig tilsvarende' innebærer at du i henhold til vilkårene ikke har krav på oppgraderinger eller forbedringer, jf. eksempelvis **FinKN 2024-1156**. Vilårene åpner for øvrig heller ikke for at du kan betale et eventuelt mellomlegg for en nyere modell, og vi kan derfor ikke se at det var feil av foretaket å avslå dette.

Spørsmålet som skal vurderes i det følgende er om du har sannsynliggjort at erstatningsenheten ikke har samme eller lignende spesifikasjon som den skadede mobiltelefonen, og derfor avviker fra vilårene.

Ut fra de fremlagte bildene fremstår det som at mobiltelefonen har noe varierende fargenyanser på sidene, samt i alle fall ett hakk. Det er forståelig at du synes dette er negativt for utseendet til mobiltelefonen. På den andre siden er det tale om et mindre, begrenset område som er preget av dette. Uttalelsen fra forhandleren av mobiltelefonen gir uttrykk for at merkene på bildene tyder på at rammen er brukt, eller at det er en produksjonsfeil. Enkelte bruksmerker og avvik vil måtte påregnes ettersom erstatningsenheten kan være fabrikkoverhalt, og følgelig være brukt. Sekretariatet mener den estetiske forringelsen på mobiltelefonens sider må anses begrenset.

Hva gjelder lagringskapasiteten, fremgår det av foretakets fremlagte bestilling at det ble bestilt en modell med tilsvarende lagringskapasitet som den opprinnelige mobiltelefonen din. Av papirene du har fremlagt fra reparatør, datert 4.6.25, står det derimot at det var tale om en modell med lavere lagringskapasitet.

Foretaket har etterspurt skjermbilde av erstatningsenhetens innstillinger, der lagringskapasiteten skal fremgå. Vi kan ikke se at du har fremlagt dette. Bevistvil går som nevnt ut over deg som kravstiller. Det at du ikke ønsker å ta i bruk erstatningsenheten for å sjekke lagringskapasiteten, medfører etter vår vurdering at du ikke i tilstrekkelig grad har dokumentert at foretakets utleverte erstatningsenhet ikke har tilsvarende lagringskapasitet som din opprinnelige mobiltelefon.

Vi kan for øvrig ikke se at du har fremlagt ytterligere dokumentasjon som tilsier at erstatningsenheten avviker fra den skadede mobiltelefonen sine spesifikasjoner på andre måter.

Ut fra en vurdering av erstatningsenhetens funksjon og utseende mener sekretariatet derfor at foretaket har utlevert en mobiltelefon som er innenfor spesifikasjonene, og som er tilsvarende den skadede mobiltelefonen.

Vi kan for ordens skyld heller ikke se at du har krav på dekning av kostnader til lånetelefon for perioden etter at du fikk utlevert erstatningsenheten. I henhold til vilårene har du krav på lånetelefon 'Ved reparasjon av skade på mobiltelefon'. For perioden erstatningsenheten var til vurdering hos reparatør, har foretaket utbetalt erstatning. Sekretariatet kan ikke se at du har krav på kompensasjon for kostnader til lånetelefon ut over dette.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i pkt. 11 i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har dokumentert at foretakets erstatningsoppgjør ikke var i samsvar med forsikringsvilkårene.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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