

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-1054

8.12.2022

Watercircles Forsikring ASA

Motorvogn

Feilfylling på bil – hvilken egenandel gjelder?

Sikrede fylte ved et uhell noen liter bensin på sin dieselbil og kontaktet telefonnummeret i veihjelpsbeviset. Sikrede ble henvist til å kontakte et redningsselskap som kunne fjerne bensinen fra tanken, og gjorde dette. Sikrede måtte betale kr 5 000 i egenandel etter kaskoskaden. Sikrede mente det måtte være egenandelen i veihjelpsbeviset, på kr 500 som måtte gjelde, og ikke egenandelen i bilforsikringen på kr 5 000. Sikrede anførte videre at selskapet hadde gitt henne dårlig informasjon i forbindelse med skadehendelsen. Nemnda kom til at selskapet kunne trekke egenandel på kr 5 000 og viste til at det fremgikk at vilkårene at det trekkes en egenandel, den største, dersom skadetilfellet fører til fradrag av flere egenandeler etter vilkårene.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 5 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om fradrag for annen egenandel enn den selskapet har trukket.

Sikredes forsikringsbevis fastslår at egenandelen ved skade er på kr 5 000.

Sikredes bilforsikring dekker:

3.2.4 Kaskoforsikring

Gjelder skade som er nevnt i pkt 3.2.3, og skade på motorvognen oppstått ved sammenstøt, utforkjøring, velting, hærverk og dessuten for skade ved annen tilfeldig, plutselig ytre hendelse.

Egenandel er regulert slik:

7.4 Egenandeler

(...)

Utbetaler Selskapet ved samme skadetilfelle erstatning til sikrede i henhold til flere forsikringsavtaler, trekkes bare en egenandel - den største. Det samme gjelder også hvis skadetilfellet fører til fradrag av flere egenandeler etter disse vilkår.

(...)

Forsikringsbeviset inneholder også et VeiHjelpsbevis:

VEIHJELPSBEVIS

Veihjelpsbeviset er din dokumentasjon på at du har forsikret kjøretøy i WaterCircles Forsikring, og har rett til assistanse dersom uhellet er ute. Det er også ment å være din informasjon om hvor du kan ringe for å få hjelp på stedet når du er ute og kjører. Vår samarbeidspartner Viking vil bistå hjelp så raskt som mulig. Ta derfor vare på dette beviset sammen med servicehefte. Da har du det tilgjengelig dersom uhellet skulle være ute.

(...)

Egenandel v/veihjelp: kr. 500,-

Sikrede fylte ved et uhell fem liter bensin på sin dieselbil. Sikrede ringte selskapet og ble henvist til å ringe veihjelpen V. Redningstjeneste, som henviste videre til F. Service. F. fjernet det feilfylte drivstoffet på stedet. Sikrede betalte en egenandel på kr 500 til F. Service og fikk senere en regning på kr 7 000 med beskjed fra F. Service om at selskapet ikke dekket denne regningen.

Sikrede klaget til selskapet på at hun ikke på noe tidligere tidspunkt hadde fått beskjed om at skaden ikke ble dekket av selskapet. Med slik informasjon kunne hun vurdert andre alternativer enn F. Service. Selskapet svarte at redningsforsikringen kun omfatter transport til verkstedet, og ikke selve reparasjonen. Selskapet viste også til at kundebehandleren sikrede hadde snakket med ikke hadde godkjent reparasjon eller anbefalt å bruke F. Service, og at skade på bil etter feilfylling heller ikke var dekket av bilens kaskoforsikring.

Sikrede klaget igjen på selskapets avgjørelse og viste blant annet til at kundebehandleren hadde instruert henne i hvordan hun skulle fylle ut skjemaet fra F. Service, men ikke opplyst om at regningen ikke ble dekket. Sikrede mente at selskapet og F. Service måtte ordne opp seg imellom.

Selskapet opprettholdt først at fakturaen ikke var omfattet av redningsforsikringen, men aksepterte senere å dekke sikredes utgifter i forbindelse med feilfyllingen, men med fradrag for egenandel på kr 5 000.

Sikrede anfører at egenandelen må være på kr 500 i stedet for kr 5 000 og viser til at veihjelpsbeviset sier at egenandelen er på kr 500. Da sikrede benyttet veihjelpstjenesten i forsikringsavtalen, var hennes klare forventning at det var denne egenandelen som gjaldt.

Sikrede anfører også at selskapet ga henne informasjon om hva forsikringen dekket først to dager etter at reparasjonen av F. Service ble utført, og at hun ble instruert av selskapet til å bruke F. Service. Sikrede mener at hun burde fått opplysning om andre alternativer, som å frakte bilen til verksted eller egen garasje eller fikse problemet selv.

Selskapet anfører at egenandelen i denne saken er på kr 5 000. Selskapet viser også til at V., som henviste sikrede videre til F. Service, vet hva forsikringen dekker.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er hvilken egenandel sikrede er ansvarlig for.

Nemnda forstår saken slik at selskapet har akseptert at skade pga. feilfylling av bil er dekket som "annen tilfeldig, plutselig ytre hendelse" under kaskoforsikringens vilkår pkt. 3.2.4.

Sikrede anfører at egenandelen utgjør kr 500 og ikke kr 5 000.

Sikredes forsikringsbevis sier at egenandelen per skade er kr 5 000. Forsikringsbeviset inkluderer et Veihjelpsbevis som sier at egenandel ved veihjelp er kr 500. Sikrede har benyttet veihjelp, og dessuten fått dekning for skade. I utgangspunktet er derfor begge egenandelene utløst.

Vilkårene pkt. 7.4 sier imidlertid at det kun trekkes én egenandel – den største – dersom selskapet utbetaler erstatning for samme skadetilfelle i henhold til flere forsikringsavtaler, eller hvis skadetilfellet fører til fradrag av flere egenandeler etter vilkårene. Sikrede er derfor kun ansvarlig for en egenandel, og da den høyeste som i dette tilfellet er kr 5 000.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).