

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-178

13.3.2023

Tryg Forsikring NUF

Motorvogn

Erstatningskrav etter reparasjon av kaskoskade – ikke mottatt garantibevis – fal. § 1-5.

Sikrede krevde erstatning etter at rammen på bilen var reparert under kaskoforsikringen. Sikrede hevdet han var påført et tap ved salg av bilen fordi han etter reparasjonen ikke hadde mottatt et garantibevis for reparasjonen, noe han hevdet han var lovet. Han viste også til at han ikke hadde mottatt en egenerklæring som "sikre bilreparasjoner" krever. Foretaket avviste kravet med henvisning til at skaden var reparert og fordi sikrede ikke hadde rett på de nevnte dokumentene som en del av oppgjøret iht. forsikringsavtalen. Foretaket påpekte at verkstedet hadde redegjort for skaden og hva som ble gjort av reparasjon/behandling på bilen, og det hevdet sikrede uansett ikke hadde sannsynliggjort et økonomisk tap. Nemnda kom til at sikrede etter forsikringsavtalen, ikke hadde krav på garantibevis. Nemnda kom videre til at foretaket i forbindelse med reparasjonen, ikke hadde opptrådt i strid med fal. § 1-5.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 55 000–kr 75 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav på dekning for økonomisk tap som følge av manglende garantibevis.

Sikrede meldte 1.10.21 om en skade på sin bil (Nissan Navara, 2,5D Pickup, 2015-modell). Han opplyste i skademeldingen at skadedato var 2.9.21, og at han hadde "*Truffet gjenstand, hull eller annet i veibanen*". Skaden var lokalisert til bilens ramme.

Sikredes forsikring fastslår under "*Reparasjon*" at "*Skadede deler skiftes med likeverdige deler når selskapet finner dette lønnsomt*".

Skadene ble ifølge takstrapport av 30.9.21 innhentet fra et merkeverksted (forhandler av Nissan) taksert til kr 197 150 inkl. mva., inkludert skifte av ramme.

Foretaket mente skaden på rammen kunne repareres hos skadesenter V. i stedet for at ramme ble skiftet. Sikrede var skeptisk til det og uttalte bl.a. følgende 12.11.21 til foretakets takstmann A:

Har nettopp fått tilbakemelding fra representant fra SVV ang. denne saken, som ikke vil uttale seg spesifikk i slike saker men heller veilede til hvilket regelverk som gjelder.

De viser til Verkstedsforskriften § 14. Plikter som kjøretøyverksteddriften medfører:

Når kjøretøy blir reparert etter omfattende skade i forbindelse med kollisjon, utforkjøring eller lignende, jf. bestemmelser i forskrift 4. oktober 1994 nr. 918 om tekniske krav og godkjenning av kjøretøy, deler og utstyr (kjøretøyforskriften), skal det dokumenteres at reparasjonen er utført i henhold til kjøretøyprodusentens anvisninger der disse foreligger, og etter faglig anerkjente reparasjonsmetoder før kjøretøyet tas i bruk. Statens vegvesen kan i retningslinjer til forskriften fastsette nærmere krav til hva dokumentasjonen skal inneholde og hvordan den skal gjøres tilgjengelig for tilsynsmyndigheten.

Og Kjøretøyforskriften § 7-2. Reparasjon, ombygging og oppbygging av kjøretøy

2. Reparasjon av kjøretøy

2.1 For kjøretøy som er reparert etter omfattende skade i forbindelse med kollisjon, utforkjøring eller lignende, skal det dokumenteres at reparasjonen er utført i henhold til kjøretøyprodusentens anvisninger der disse foreligger, og etter faglig anerkjente reparasjonsmetoder.

Med omfattende skade menes skade eller deformasjon på kjøretøyets struktur eller bærende elementer av et slikt omfang at kjøretøyet må målrettes.

Rammen er bærende på dette kjøretøyet, og det er snakk om deformasjon.

Nissan sine anvisninger sier at temperatur på gods i ramme ikke kan overskride 550 grader celsius, smeltepunkt for stål er rundt 1500 grader celsius. Det også at varming av ramme i utgangspunktet ikke anbefales.

Foretakets takstmann A svarte sikrede 15.11.21:

Ser ikke at det er noe som tilsier at ramme ikke kan repareres.

...Skadesenter V.. reparerer skader ut fra sikre bilskade reparasjoner.

Oppvarming av stål vil ikke overstige 550 grader.

Dette er en liten bulk i bærende ramme, meget liten skade etter ..skadesenter V's.. normer.

..Skadesenter V.. bruker ... og ... Inspection som samarbeidspartnere, i tillegg så har alle stålarbeidere på ..skadesentere V.. sveisebrev.

Foreslår at du tar kontakt med ..verkstedet .. og avtaler tid for reparaasjon.

Foretaket sendte sikrede også følgende informasjon:

I henhold til telefonsamtale med i går, har vi bedt en av våre andre takstmenn [takstmann B] ta en vurdering av saken. Han skriver:

I alle skader vil reparasjon av den skadde delen vurderes opp i mot skift, dette uavhengig av om den skadde del er en forskjerm, dør, ramme eller lignende. Det som tas med i vurderingen er om reparasjon vil gi en fullgod funksjonalitet og den aktuelle delen lar seg sette tilbake i den stand den var, om det foreligger begrensninger fra produsent som forbyr eller vanskeliggjør en reparasjon, hvilken reparasjonsmetode som er mest bærekraftig samt pris på alternative reparasjonsformer.

I dette konkrete tilfellet er det avklart med produsent at det er tillatt å reparere ramme, Sikre Bilskadereparasjoner er således ivaretatt. Den anbefalte reparatør, ..skadesenter V.., er et av få verksteder som innehar spesialkompetanse på reparasjon av stålkonstruksjoner med spesielle krav, slik som førervern til anleggsmaskiner, lastebilrammer, personbilrammer, løfteapparat til traktorer etc. Vi er således trygge på at reparasjon av ramme på denne bilen vil gi et fullgodt resultat og at bilen blir satt tilbake i den stand den var på en bærekraftig og økonomisk fornuftig måte, innenfor det produsent har satt som retningslinjer ifm. reparasjon.

Sikrede ba foretaket sende ham tillatelsen fra produsent. Foretaket oversendte reparasjonsbeskrivelsen fra takstmann B med følgende uttalelse:

Her følger reparasjonsbeskrivelse ifm varming, strekking og retting av rammen på den aktuelle bilen.

Reparasjonsbeskrivelsen er forelagt ..skadesenter V.. ifm samtaler rundt reparasjon av den aktuelle bilen. De er således godt kjent med Nissan sine spesifikasjoner i dette tilfellet.

Foretaket informerte sikrede 17.12.21 om at skadesaken var ferdigbehandlet, og at det hadde betalt ut kr 9 258.

Sikrede ønsket dokumentasjon på at rammen var reparert, herunder garantibevis og egenerklæring. Foretakets takstmann A sendte sikrede 17.2.22 en uttalelse av 16.2.22 fra skadesenter V., som hadde gitt følgende beskrivelse av hva skaden bestod i og hva verkstedet hadde gjort:

Denne Nissan hadde tilnærmet en kosmetisk skade i v-rammevange midt under bilen. Her blei det sveiset på en liten tapp for å nappe ned bulken samtidig som vi klemte siden på rammen med hydraulisk klemme. Skadeområde blei så slipt, grunnet og lakkert. Tilslutt tectyl behandlet innv/utv i skadeområde.

Sikrede svarte samme dag at han ønsket et dokument som kunne fremlegges ved evt. salg av bil, idet han fant det useriøst å legge ved utskrift av en e-post. Han ba 28.3.22 om det var "*Mulig å få både et garantibevis for arbeidet som er utført på rammen, samt en egenerklæring som sikre bilreparasjoner krever? Se vedlagt fil.*" Takstmann A sendte denne henvendelsen videre til skadesenter V. med spørsmål om de kunne ordne dette.

Sikrede purret 29.8.22 og 15.9.22 på svar fra takstmann A og opplyste følgende:

Gikk glipp av et salg av bilen pga dette som sikkert kostet meg 10-15000,- i flybillett og transport av bil. Har nå solgt bilen med tap pga dette, trengte kapital til huskjøp så bilen måtte bort. Dette kunne i mine øyne vært unngått vist dere hadde gjort jobben deres. Føler jeg sitter med finansielt tap som skyldes dere, og ønsker en tilbakemelding på hva dere tenker om saken.

Takstmann A svarte sikrede 15.9.22 at:

Har ikke mer å komme med her, som sagt var dette en ubetydelig på kr 4282,- + moms. Du har fått nødvendig dokumentasjon på denne, og denne lille skaden vil ikke utløse noe tap ved videresalg. Vi har allerede gitt deg en kompensasjon med ikke fradrag for egenandel som er på kr 2000,- og ikke bonustap som utgjør en kostnad på kr 9825 over 3 år

Sikrede spurte takstmann A 15.9.22 om han mente garantibevis og egenerklæring, som "sikre reparasjoner" krever, ikke var nødvendig dokumentasjon, noe takstmann bekreftet samme dag. Sikrede hevdet overfor foretakets saksbehandler 25.11.22 at han hadde lidd et økonomisk tap som følge av at det ved reparasjon av bilen ikke var fulgt kravene for sikre bilreparasjoner.

Sikrede sendte 17.12.2 klage til Finansklagenemnda.

Sikrede krever erstatning for økonomisk tap som følge av manglende reparasjonsdokumentasjon.

Sikrede kjørte bilen til en kjøper i S. og tok fly til jobb derifra, men kjøperen trakk seg da han ikke mottok garantibevis for reparasjonen. Sikrede måtte da ordne med transport for bilen hjem og fikk kostnader på ca. kr 15 000 til flybillett og leie av bil og henger. Udokumentert reparasjon av rammen medførte at bilen ble solgt kr 40 000 billigere enn den billigste tilsvarende bilen på finn.no, som i tillegg hadde høyere kilometerstand. Sikrede anslår sitt totale økonomisk tap til å være kr 55–75 000.

Sikrede anfører at han ble lovet garanti for jobben, men at han verken har fått garantibevis eller egenerklæring/rapport for sikre bilreparasjoner. Dette er i strid med fal. § 21-2.

Sikrede krever videre at det blir fremlagt dokumentasjon for takstmanns uttalelse om at det er avklart med produsent at det er tillatt å reparere ramme. Sikrede anfører at reparasjonen ikke er iht. leverandørens prosedyrer og i strid med kjøretøyforskriften § 7-2 pkt. 2.1, og at dette er i strid med vilkårene pkt. 3.2. Vilårene kan ikke tolkes slik at foretaket kan la lønnsomhet gå foran sikkerhet.

Forsikringsforetaket avviser ansvar. Foretaket har reparert den aktuelle skaden i samsvar med vilkårene, og sikrede har ikke krav på garantibevis og egenerklæring som en del av forsikringsoppgjøret. Foretaket viser til at skadesenter V. har redegjort for hva skaden bestod i og hva som ble gjort av reparasjon/behandling på bilen. Foretaket anfører subsidiært at sikrede ikke har sannsynliggjort at han har lidd et økonomisk tap.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på erstatning fra foretaket etter reparasjon av kaskoskade.

Utgangspunktet ved partiell skade er at foretaket er ansvarlig for kostnader til reparasjon av skaden. Sikredes forsikring fastslår i vilkårene om "Reparasjon" at "Skadede deler skiftes med likeverdige deler når foretaket finner dette lønnsomt". Dette må tolkes slik at foretaket kan velge om rammen skal repareres eller skiftes ut med utgangspunkt i en lønnsomhetsvurdering. Nemnda forutsetter at valg av fremgangsmåte må tilfredsstille de sikkerhetsregler som er relevante. Foretaket har fremlagt to takster. Takstmann B uttalte at:

I dette konkrete tilfellet er det avklart med produsent at det er tillatt å reparere ramme, Sikre Bilskadereparasjoner er således ivaretatt. Den anbefalte reparatør, ..skadesenter V., er et av få verksteder som innehar spesialkompetanse på reparasjon av stålkonstruksjoner med spesielle krav, slik som førervern til anleggsmaskiner, lastebilrammer, personbilrammer, løfteapparat til traktorer etc. Vi er således trygge på at reparasjon av ramme på denne bilen vil gi et fullgodt resultat og at bilen blir satt tilbake i den stand den var på en bærekraftig og økonomisk fornuftig måte, innenfor det produsent har satt som retningslinjer ifm. reparasjon.

Takstmann A fastslår at det ikke var noe som tilsa at rammen ikke kunne repareres, samt at:

...Skadesenter V.. reparerer skader ut fra sikre bilskade reparasjoner.
Oppvarming av stål vil ikke overstige 550 grader.
Dette er en liten bulk i bærende ramme, meget liten skade etter ..skadesenter V's.. normer.
..Skadesenter V.. bruker ... og ... Inspection som samarbeidspartnere, i tillegg så har alle stålarbeidere på ..skadesentere V.. sveisebrev.

Ut fra dette er det ikke grunnlag for å si at reparasjonen ikke tilfredsstiller kravene til sikkerhet.

Sikrede anfører at han har krav på garantibeviss knyttet til reparasjonen som ble utført. En slik forpliktelse har ikke grunnlag i forsikringsavtalen. Sikrede viser til foretakets profesjonsansvar i fal. § 21-2, som pålegger foretaket ansvar for tap som følge av brudd på fal. § 1-5 med krav om å opptre "faglig forsvarlig ut fra de plikter som gjelder for tjenesten, og det som ellers er avtalt".

Sikrede viser til at foretaket har lovet ham garantibeviss. Nemnda kan ikke se at det er fremlagt dokumentasjon på et slikt løfte. Sikrede hevder også at skadesenter V. lovet ham dette før reparasjonen, men har ikke fremlagt noe nærmere dokumentasjon for det.

Det er heller ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at det var uaktsomt av foretaket å anbefale at skadesenter V. utførte reparasjonen på rammen. Takstmann B har forklart at skadesenter V. er et verksted med spesialkompetanse på reparasjon av stålkonstruksjoner med spesielle krav. Sikrede viser til at Nissan-forhandleren, som takserte skaden, konkluderte med at bilen trengte ny ramme, og at reparasjon ikke vil bli godkjent av produsent. Heller ikke dette er dokumentert. Sikrede viser til at reparasjonsmanualen fra produsent ikke er fulgt. Foretakets anbefaling var imidlertid i tråd med vurderingene fra dets to takstmenn, og det fremgår av disse at "Reparasjonsbeskrivelsen er forelagt ... skadesenter V ifm samtaler rundt reparasjon av den aktuelle bilen. De er således godt kjent med Nissan sine spesifikasjoner i dette tilfellet".

Nemnda kan etter dette ikke se at foretaket har opptrådt i strid med fal. § 1-5.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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