

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-490

26.6.2023

KLP Skadeforsikring AS

Motorvogn

Erstatningsoppgjør – overskredet kjørelengde – fal. § 4-7.

Sikrede meldte 19.4.22 kaskoskade på sin bil. Foretaket avkortet 50 % i erstatningen pga. overskredet kjørelengde. Sikrede var uenig og hevdet bl.a. at hun hadde informert foretaket om bilens kilometerstand ved tidligere skadesaker. Videre hevdet hun at reparasjon ble igangsatt uten hennes godkjenning, og at foretaket skulle informert verkstedet om avkortningen da det godkjente taksten. Sikrede viste til at reparasjonen kom på over kr 40 000 mer enn stipulert takst, og at hun mest sannsynlig ikke ville reparert bilen pga. dens tilstand. Sikrede krevde videre kompensasjon som følge av dårlig sakshåndtering. Foretaket avviste sikredes krav og begrunnet dette med at verken takstmann eller foretaket kunne igangsette reparasjon – kun bileier, samt at det ikke var noe rettslig grunnlag for sikredes øvrige krav mot foretaket. Nemnda kom til at foretaket kunne avkorte sikredes erstatningskrav som følge av overskredet kjørelengde. Nemnda kom videre til at det ikke var grunnlag for sikredes øvrige krav.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 167 967 + krav om ikke bonustap

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på bil og spørsmålet om foretaket kan avkorte i sikredes erstatning som følge av overskredet kjørelengde, og dessuten krav på dekning for leiebil, reparasjonsutgifter for følgeskader, erstatning for tort og svie, refusjon av forsikringspremie og opprettholdelse av bonus ved erstatningsoppgjøret.

Sikrede meldte 19.4.22 skade på sin bil (Land Rover Evoque, 2012-modell) under sin "Kasko Maks"-forsikring. Ifølge forsikringsbeviset for perioden 30.8.21–29.8.22 var det avtalt en kjørelengde på 12 000 km, og at kilometerstand ikke kunne være mer enn 122 299 ved utløpet av avtaleperioden.

I forsikringsbeviset under "Endring av risiko (ansvarsbegrensninger)" sto det at sikrede skal melde fra til foretaket hvis *"du kjører lenger enn avtalt kjørelengde"* og *"Hvis du ikke har meldt fra om dette, kan erstatningen ved skade bli redusert, eller bortfalle (jf. forsikringsavtaleloven §§ 4-6 og 4-7)"*.

I forsikringsavtalens oppgjørsregler sto det under "OVERSKRIDELSE AV AVTALT KJØRELENGDE":

Dersom du har kjørt lenger enn det er avtalt og betalt for, reduseres erstatningen ved skade. Reduksjon i erstatningen er differansen mellom den pris som er betalt og den pris som skulle vært betalt, og gjelder uavhengig av om overskridelsen har skjedd i inneværende avtaleperiode eller tidligere.

Dette gjelder ikke ved brann, tyveri, glass og veihjelp.

Sikrede oppga i skademeldingen at skadedato var 5.4.22, og at:

Ved bensinstasjon, skulle kjøre ut etter å ha fylt bilen med diesel, traff betongblokken som var ganske lav, venstre side fronten på bilen traff betongen.

Sikrede opplyste videre at det ble skader "*Foran venstre*", at "*dekket punkterte og noen deler løsnet*", og at det var noen skader på bilen før hendelsen som besto i "*Litt avskrapning av lakk på fronten, lite bulk på venstre side sjåførdøra og sidespeilet, litt avskrapning på lakk høyresidespeilet*".

Foretaket opplyste til sikrede 20.04.22:

Vi har mottatt melding om ovennevnte skade som erstattes av kaskoforsikringen din.

Hvis vi senere får opplysninger som gjør at skaden likevel ikke er dekket (helt eller delvis) tar vi med dette et forbehold om at saken vil bli vurdert på nytt.

[....]

Takst og reparasjon

Vi ber deg benytte et av våre avtaleverksteder for takst og reparasjon. Bestill time her: Bestill time. [....]

Egenandel

Du har en egenandel på 5.000,- kroner som betales direkte til verkstedet når kjøretøyet er ferdig reparert.

Hva hvis kjøretøyet ikke kan repareres?

Dersom skadene er så kostbare at det ikke lønner seg å reparere kjøretøyet, vil du bli kontaktet av en takstmann om verdien på kjøretøyet.

Leiebil

Kontakt Bilutleie på hvis du trenger leiebil. Du må oppgi skadenummeret.

Du har dekket leiebil i den tiden bilen din står inne til reparasjon, maks 30 dager.

[....]

Bonus

Utbetaling fra forsikringen vil føre til bonustap fra 40 % til 30 %.

Foretaket mottok 28.4.22 en takst fra verkstedet der det sto at bilens kilometerstand var 218 418. Vedlagt taksten fulgte bl.a. bilde av bilens kilometerteller som 28.4.22 viste 289 418 km, dvs. at det var en feilskrift i kilometerstanden oppgitt i takstrapporten.

Foretaket besluttet 29.4.22 at erstatningen måtte avkortes pga. overskredet kjørelengde. Fra foretakets avgjørelse hitsettes:

I forsikringen din er det avtalt og betalt for en årlig kjørelengde på inntil 12000 km. Denne kjørelengden er overskredet, og erstatningen må dessverre avkortes på grunnlag av følgende noteringer:

Kilometeravlesning på verksted 28.04.22	289418 km
Siste avlesning den 27.08.13	14200 km
Kjørt distanse i ca. 104 mnd.	275218 km

Dette innebærer at forsikringen skulle ha vært tegnet for en årlig kjørelengde på inntil 40000 km per år.

I forsikringsbeviset gjelder visse ansvarsbegrensninger ved endring av risikoen. Dersom risikoen endres eller forsikringsgjenstanden benyttes på en annen måte enn avtalt og som prisberegningen baseres på, kan erstatningen reduseres eller falle bort dersom endringen ikke er meldt, jf. Forsikringsavtaleloven §§ 4-6 og 4-7.

Overskredet kjørelengde medfører begrensning i vårt ansvar. Differansen i årlig premie mellom den kjørelengden du har betalt for og den du skulle ha betalt for, medfører en avkortning i erstatningen på 95 %.

Avkortningen trekkes fra erstatningsbeløpet etter at egenandelen på kr 5.000,- er fratrasket. Egenandel og avkortning betales direkte til verkstedet.

Det følger av sakens opplysninger at bilen hadde blitt innlevert til verksted 19.4.22 og utlevert 28.6.22, at stipulert takst hadde vært kr 109 750 inkl. mva., og at faktura av 4.7.22 viste at reparasjonen kom på kr 157 475,40 inkl. mva. Etter fradrag for egenandel på kr 5 000 og så avkortning med 95 % (kr 144 852) tilsa foretakets avgjørelse av 29.4.22 at det skulle betale

kr 7 623, og at sikrede selv måtte betale kr 149 852 for reparasjonen.

Sikrede påklaget 28.10.22 foretakets avgjørelse. Sikrede viste til at verkstedregningen hadde kommet på kr 157 475, og at hun i tillegg til den krevde dekket kostnader til bilutleie og bompenger. Sikredes totale krav på kr 234 494 inkluderte erstatning for tort og svie med kr 50 000, og at foretaket ikke reduserte bonus grunnet dårlige sakshåndtering.

Foretaket imøtekom 6.12.22 sikredes klage delvis ved å redusere avkortningen fra 95 til 50 %. Fra foretakets svar hitsettes:

Vi må bare først nevne at det synes som om dette er alle andres feil enn din. Det kan du godt mene, men du har et selvstendig ansvar til å sette deg inn i forsikringsavtalen, og da nevnes spesielt reglene for endring av risiko som er spesifikk nevnt i forsikringsbeviset. Dette er dokumenter du mottar minimum en gang per forsikringsår. Der nevnes også tydelig hva som gjelder av kjørelengde for perioden. Som følge av at dette ikke er overholdt er det grunnlag for å avkorte tilsvarende differansen på det som er betalt, og det som skulle vært betalt. Bare for forsikringsåret hvor skaden skjedde har du betalt ca. kr. 20.000,- for lite i premie i forhold til den risiko som representeres med tanke på kjørelengde. Så har jo dette foregått over mange år.

Når det gjelder skadesak XXX med skadedato 20.11.19 så har vi ikke mottatt noen informasjon fra deg om km. stand på bilen. Dersom vi hadde hatt informasjon ville vi varslet deg om dette, og mer eller mindre forlangt at du måtte justere opp kjørelengden.

Videre er det vanskelig for oss å kjenne til korrespondansen mellom deg og verkstedet. Så kan vi helt sikkert lære av dine synspunkter om at vi burde informert om takstbeløpet. Når vi sendte deg informasjon om avkortningen på epost allerede den 29.04.22 har du god anledning til å opprette dialog med både oss og verkstedet. I det øyeblikket du fikk informasjon om avkortningen hadde du også mulighet til å utsette og/eller avbestille en eventuelt avtalt reparasjon.

Nå ser vi isolert på avkortningen i forhold til overskridelsen, og selv om avkortningen på 95 % er korrekt vil vi imøtekomme deg. Når konklusjon om avkortningen ble foretatt var det en stipulert takst til kr. 109.750,- Når det til slutt viser seg at skaden beløper seg til kr. 152.475,- etter fradraget av egenandelen, så velger vi å sette ned avkortningens størrelse. Vi velger å refundere deg slik at avkortningen tilsvarer 50 %. Det vil si at vi refunderer deg kr. 72.426,- [.....]

Når det gjelder øvrige krav du fremmer så vil ikke dette imøtekommes. Du har inntil 30 dager leiebil i din forsikringsavtale, og dette er allerede dekket av forsikringen.

[.....]

Sikrede krever dekning for skade på bilen og bestrider at det kan avkortes for overskridelse av kjørelengde. Hun opplyste om kilometerstanden ved tidligere skadesaker, senest i 2002. Sikrede ba verkstedet om taksten, men fikk kun oppgitt muntlig i april 2022 at den kom på ca. kr 110 000, at foretaket hadde godkjent skaden, og at det var i gang med å bestille deler. Sikrede mener foretakets kontaktperson skulle trukket seg ut av prosessen etter avgjørelsen om avkortning. Hun ga verken foretaket eller verkstedet beskjed om å igangsette reparasjon. Dersom hun hadde fått taksten i starten, kunne hun fått en second opinion og vurdert reparasjon et annet sted eller å kvitte seg med bilen. Sikrede viser til at fakturaen overskred taksten med over kr 40 000, og at foretakets saksbehandling har vært arrogant, rotete og useriøs. To dager etter reparasjonen kom sprekk på frontruten som kan skyldes ulykken, og dieseltanken løsnet fra understellet etter noen uker pga. rust. Dette tilsier ifølge sikrede at det er lite sannsynlig at hun hadde valgt reparasjon. Dersom forsikringsavtalen nærmest er ugyldig, krever hun refundert premie for fullkasko siden 2013. Sikrede mener saksbehandlingen har vært av en slik karakter at det har påført henne ekstraavgifter som foretaket må være ansvarlig for. Hun krever at bilens bonus ikke reduseres og i tillegg kr 167 967 for resterende kostnader til reparasjonen og leiebil, bompenger, egenandel ved frontruteskifte, utgifter til annet verksted og for tort og svie.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at det er grunnlag for avkortning som følge av overskredet kjørelengde, jf. fal. §§ 4-6 og 4-7, forsikringsvilkårene og oppgjørsregler s. 17

(Overskridelse av avtalt kjørelengde). Det er verken foretaket eller takstmannen som har satt i gang reparasjonen. Foretaket bestrider at det har utvist uaktsomhet og anfører at forhold sikrede klager på som går på verkstedet, lang reparasjonstid og manglende tilbakemelding evt. må rettes mot verkstedet. Vedrørende leiebil viser foretaket til at sikrede fikk dekket 30 dager.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Saken reiser spørsmål om foretaket

1. kan avkorte i erstatning for bilskade med 50 % pga. overskredet kjørelengde, eller uansett er ansvarlig for hele reparasjonsregningen,
2. er ansvarlig for leiebil og bompenger,
3. må unnlate å redusere bonus
5. er ansvarlig for dekning av utgifter til skifte av frontrute og verkstedutgifter,
6. må dekke erstatning for tort og svie,
7. må returnere premie

Foretaket anfører at det kan avkorte pga. overskredet kjørelengde.

Forsikringsbeviset angir avtalt kjørelengde til 12 000 km og fastslår under "Endring av risiko (ansvarsbegrensninger) at sikrede skal melde fra til foretaket hvis "du kjører lenger enn avtalt kjørelengde" og "Hvis du ikke har meldt fra om dette, kan erstatningen ved skade bli redusert, eller bortfalle (jf. forsikringsavtaleloven §§ 4-6 og 4-7)".

Forsikringsavtalen s. 17 har følgende oppgjørsregler:

OVERSKRIDELSE AV AVTALT KJØRELENGDE

Dersom du har kjørt lenger enn det er avtalt og betalt for, reduseres erstatningen ved skade. Reduksjon i erstatningen er differansen mellom den pris som er betalt og den pris som skulle vært betalt, og gjelder uavhengig av om overskridelsen har skjedd i inneværende avtaleperiode eller tidligere.

Dette gjelder ikke ved brann, tyveri, glass og veihjelp.

Nemnda legger ut fra sakens dokumenter til grunn at sikrede har hatt bilforsikring i foretaket siden 2013, at avlest kilometerstand 27.8.13 var 14 200, at det for avtaleperioden 30.8.21–29.8.22 ble avtalt en kjørelengde på 12 000 km, og at kilometerstand etter avtalen ikke kunne være mer enn 122 299 ved utløpet av denne perioden. Kilometeravlesningen på verkstedet 28.04.22 viste imidlertid 289 418 km, hvilket betyr at sikrede i en periode på ca. 104 mnd. hadde kjørt 275 218 km.

Nemnda har ikke hatt tilgang til samtlige forsikringsavtaler siden 2013, men legger til grunn at sikrede fra 2013 har hatt avtalt kjørelengde på 12 000 km. Det fremgår ikke av sakens dokumenter under hvilken forsikringsperiode(r) avtalt kjørelengde ble overskredet. Foretaket har imidlertid lagt til grunn at sikrede skulle ha tegnet forsikring for en årlig kjørelengde på inntil 40 000 km i perioden 30.8.21–29.8.22. Sikrede har ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at dette er feil.

Foretaket har opplyst at prisen i 2022 for en kjørelengde inntil 40 000 km var kr 57 034, og at sikrede for en kjørelengde på 12 000 km har betalt kr 29 733. Sikredes forsikringsavtale for perioden 30.8.21–29.8.22 angir årspris til kr 26 071. Basert på disse beløpene fremstår det som sannsynliggjort at sikrede skulle ha betalt en premie som var mer enn 50 % høyere enn det sikrede har betalt, og at foretaket av den grunn hadde rett til å redusere erstatningen med 50 % i samsvar med fal. § 4-7 og vilkårenes oppgjørsregler.

Sikrede anfører at hun ved en skade i 2020 oppga bilens kilometerstand i skademeldingen uten noen reaksjon fra foretaket, og at det samme skjedde ved en skade før det. Dette er bestridt av foretaket og ikke ytterligere dokumentert, og kan derfor ikke legges til grunn.

Sikrede anfører at foretaket uansett må betale for hele reparasjonen av bilen, og at det gjenstår kr 85 049.

Sikrede viser til at foretaket godkjente verkstedets takst og var i kontakt med verkstedet i hele reparasjonstiden uten å gjøre det oppmerksom på avgjørelsen om avkortning. Sikrede anfører også hun ikke fikk tilsendt kostnadsoverslaget selv om hun purret på verkstedet, og at det forklarte at foretaket hadde godkjent taksten. Sikrede ga verken foretaket eller verkstedet beskjed om å igangsette reparasjonen og ville mest sannsynlig ikke reparert bilen om hun hadde fått korrekt informasjon.

Ifølge sakens opplysninger mottok foretaket 28.4.22 skadetaksten på kr 109 750 inkl. mva., og sikrede fikk avgjørelsen om avkortning dagen etter, 29.4.22. Sikrede har forklart at hun spurte verkstedet på nytt etter at hun mottok denne avgjørelsen, og at verkstedet svarte at foretaket hadde godkjent skaden og var i gang med å bestille deler. Nemnda legger ut fra dette til grunn at reparasjonen på dette tidspunktet ikke var satt i gang, og at sikrede kunne ha stanset både reparasjonen og bestilling av deler. Sikrede anfører at hun ikke mottok kostnadsoverslaget før etter reparasjonen, men hun har opplyst i klagen at hun i april 2022 fikk muntlig oppgitt at reparasjonen ville komme på ca. kr 110 000. Hun fikk derfor informasjon om taksten samtidig med at hun fikk avgjørelsen om avkortning og kunne da beregne hva hun måtte betale med en avkortning på 95 %. Hun hadde derfor mulighet til å vurdere om reparasjon var et hensiktsmessig alternativ.

Nemnda mener derfor foretaket ikke har gitt sikrede noen grunn til å tro at det hadde endret sitt standpunkt om avkortning. Selv om verkstedet evt. har opplyst at foretaket hadde godkjent taksten, ga ikke dette sikrede noen grunn til å tro at foretaket ville betale for hele reparasjonen når det hadde opplyst til sikrede at det ville avkorte erstatning med 95 %. Verkstedet kan ikke binde foretaket. Dersom verkstedet opplyste noe annet til sikrede enn det hun hadde fått opplyst skriftlig av foretaket, skulle sikrede forhørt seg med foretaket om det hadde endret sin avgjørelse i saken.

Det er etter dette ikke grunnlag for at foretaket er ansvarlig for hele fakturaen fra verkstedet på kr 157 475 pga. foretakets sakshåndtering.

Sikrede anfører at foretakets kontaktperson ikke skulle involvert seg i prosessen og hatt kontakt med verkstedet etter at det bestemte avkortning. Nemnda kan ikke se noe grunnlag for en slik anførsel. Det forhold at foretakets takstmann godkjenner en skadetakst, er ingen bekreftelse på at beløpet er dekket av forsikringen. Reparasjon må igangsettes av bileier, og hvis sikrede mener verkstedet har satt i gang reparasjonen uten hennes samtykke, er dette et forhold hun må ta opp med verkstedet.

Sikrede krever erstattet kostnader til leiebil med kr 22 279 samt bompenger med kr 4 740 og anfører at leiebilutgiftene hadde vært mindre om verkstedet hadde hatt mulighet til å reparere raskere, og at foretaket burde bidra som følge av det.

Foretaket har opplyst at det har dekket kostnader til leiebil i 30 dager. Sikredes forsikringsbevis og også vilkårene fastslår at:

Forsikringen dekker leiebil etter skade på personbil som dekkes av forsikringen, i inntil 30 dager.

Det gjelder leiebil fra Hertz bilutleie innenfor klassene A, B og C, så langt det lar seg gjøre. Leiebil skal godkjennes av KLP Skadeforsikring.

I stedet for leiebil, kan du få kompensasjon på 250 kroner per dag, inntil normal reparasjonstid, i maks 30 dager.

Dekningen for leiebil er derfor i samsvar med vilkårene.

Sikredes bilforsikring har ingen dekning for bompenger. Nemnda kan ikke se noe annet grunnlag for dekning av disse postene.

Sikrede bestrider at foretaket kan redusere bilens bonus. Bilen hadde ifølge forsikringsbeviset bonus på 40 %. Foretaket informert sikrede 20.4.22 om at utbetaling fra forsikringen vil føre til et bonustap fra 40 % til 30 %. Dette er i samsvar med avtalens "Oppgjørsregler" hvor det under "BONUSREGLER" står at "Det er ansvar- og kaskoskader som gir bonustap" og det fremgår at ved bonus på 40 % "*reduseres bonus med 10 prosentpoeng*". Reduksjon av bonus er derfor rettmessig.

Sikrede krever dekning for utgifter til skifte av frontrute og anfører at sprekken oppsto to dager etter at bilen ble hentet etter reparasjon og derfor kan skyldes etterdønninger etter ulykken. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon knyttet til denne skaden, og nemnda kan derfor ikke vurdere dette spørsmålet. Tilsvarende gjelder kravet kr 3 399 for utgifter til "Annet verksted".

Sikrede krever kr 50 000 for tort og sveie og anfører at foretakets sakshåndtering har ødelagt hennes økonomi og skapt mye sinne og frustrasjon. Nemnda kan ikke se at det er noe grunnlag for et slikt krav.

Sikrede krever refusjon av premie for fullkasko siden 2013 og anfører at avtalen nærmest er ugyldig. Sikrede har ikke bevisst holdt opplysninger tilbake, at foretaket indirekte har hatt opplysning om bilens kilometerstand siden 2020, og at ulykken ikke skyldtes bilens tilstand eller hensynsløs kjøring, og at foretaket ikke kan fraskrive seg ethvert ansvar i saken. Nemnda kan ikke se noe grunnlag for et slikt refusjonskrav.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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