

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-707

23.8.2024

Frende Skadeforsikring AS

Motorvogn

Erstatningsoppgjør etter skade på bilsete.

Sikrede oppdaget noe avfarging/flekk på høyre baksete, og meldte skaden til foretaket under sin kaskoforsikring. Foretaket aksepterte å dekke skaden ved å bytte setet. Sikrede ønsket kontantoppgjør pga. risikoen for fargeforskjell ved bytte av kun ett sete. Foretaket bestemte da at setet i stedet skulle repareres. Foretaket kontaktet verksted P., som påtok seg oppdraget. Etter reparasjonen var sikrede misfornøyd og hevdet skaden ikke var tilfredsstillende reparert, og at bilen også var påført nye skader, herunder at setet hadde en annen farge og var nuppete, at det var malingsflekker i bilen, og at en plastpose lagt over førersetet hadde avgitt merker. Som dokumentasjon viste sikrede bl.a. til en rapport fra NAF 30.8.23, og han krevde skifte av tre bakseter og fører sete, eller kompensasjon med kr 246 824. Foretaket avviste ytterligere ansvar og viste til at skaden var bra reparert og at valgte reparasjonsmetode hadde erstattet mer enn forsikringen dekker. Foretaket viste også til at verksted P. hadde avvist at det hadde påført bilen skader, og påpekt at sikrede måtte ha forsøkt å utbedre skaden selv før det mottok bilen for reparasjon. Dette avviste sikrede og viset til uttalelser fra andre verksteder som befarte bilen før den ble reparert av verksted P. Nemnda kom til at reparasjonen hadde satt bilen tilbake i "vesentlig samme stand" som før skaden. Nemnda kom videre til at det ikke var dokumentert at det var oppstått nye skader som hadde medført et økonomisk tap for sikrede.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 246 824

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om ytterligere erstatning for skade på bilsete og for nye skader under reparasjon/utbedring av skaden.

Sikredes forsikring har bl.a. følgende vilkår om reparasjon:

Når vi regner ut erstatningen tar vi utgangspunkt i hva det vil koste Frende å reparere kjøretøyet etter reglene i 10.4 eller innløse kjøretøyet etter reglene i 10.6

...

Frende avgjør om kjøretøyet blir reparert eller innløst, og hvilket verksted som blir valgt. ...

Pkt. 10.4 om "REPARASJON" angir:

Hvis kjøretøyet blir reparert på verksted, utbetaler vi erstatningen direkte til verkstedet. Hvis du selv har betalt for reparasjonen, refunderer vi beløpet med fradrag for egenandelen din.

Hvis det ikke er økonomisk eller teknisk forsvarlig eller mulig å reparere enkelte deler, bytter verkstedet delene med likeverdige brukte eller nye deler.

Vi reparerer kjøretøyet til tilsvarende stand som før skaden. Hvis reparasjonen fører til verdiøkning, kan vi trekke fra økningen. Hvis reparasjonen fører til verdireduksjon, erstatter vi ikke reduksjonen.

Sikrede kontaktet foretaket 24.5.23 om skade på sin bil. Foretaket har forklart at sikrede hadde oppdaget noe avfarging eller søl/flekk på høyre baksete under barnestolen montert i bilen.

Foretaket avsto 24.5.23 å dekke skaden. Det la til grunn at skaden hadde oppstått ved at det var sølt vann på setet, og at det hadde kommet merker på setet etter setetrekking. Sikrede var uenig:

[....] Vi har alltid bilstolen til barna i Teslaen. Dagen før skaden tok jeg bilstolen og byttet til Mercedes Gle siden fruene skulle jobbe. Det var ingen merker på setet... det skjedde den dagen det kom vann på trekket... jeg tok vekk trekket og prøvde og vaske det vekk, det gikk ikke vekk. Sendt bilen på ..verksted C.. og ..merkeverksted B... De får det heller ikke vekk siden det har trekt inn i settet.

Etter ytterligere diskusjon mellom partene og besiktigelse ble kostnaden med å skifte setet taksert ved merkeverksted B. til kr 77 990 inkl. mva. Foretaket valgte etter ny samtale med takstmann å dekke skaden og opplyste 19.6.23 til sikrede:

Vi velger å dekke skaden. Altså bytte setene. Vi sender melding til verkstedet i dag om at vi godkjenner taksten, så da kan du avtale videre med verkstedet. Regner med det er litt ventetid.

Sikrede opplyste 20.6.23 at han ønsket kontantoppgjør. Han hadde fått opplyst at det ville kunne bli fargeforskjell mellom det nye setet og øvrige seter i bilen. Foretaket avviste dette samme dag og skrev at "Forsikringen dekker kun reparasjon av skaden i henhold til godkjent takst. Kontantoppgjør er ikke mulig!".

Foretaket kontaktet flere bilpleiefirma for å løse problemet ved å rense setene og få det så bra som mulig. Sikrede anførte at det ikke var mulig å finne noen lokalt. Han hadde snakket med flere, og en av byens beste behandlere allerede hadde prøvd. Foretaket ville likevel prøve og henviste sikrede til poleringsfirma P. som hevdet de kunne utføre oppgaven. Foretaket opplyste til sikrede 27.6.23 at "Vi dekker kostnader med frakt av bil til ...verksted P.. og dekker kostnadene hos ...verksted P.. minus egenandel". Bilen ble så fraktet av en bilberger og jobben utført hos verksted P.

Etter reparasjonen klaget sikrede på at setet hadde en annen farge, var nuppete, og at det også var andre skader på bilen som malingsflekker han ikke fikk vekk. Han mente foretaket, som hadde sendt bilen til bilpleier, måtte ta litt av ansvaret, mens foretaket mente et evt. krav måtte rettes til verksted P. Sikrede skrev 11.8.23 bl.a. at en plastpose lagt over førersetet hadde avgitt merker, at maling flasket av der setet hadde blitt reparert, at det var skader på eksteriøret, og at motorlampen hadde begynt å lyse. I tillegg skrev sikrede til foretaket 12.8.23 at:

Dette er bildene du har bedt om. Det er ikke like glatt som de andre stolene. Overflaten er blitt ruglete, som bår en sofa blir veldig nuppete. Ønsker gjerne at en takstmann skal komme å se på den, så skjønner dere også hva jeg mener. Videre vil jeg bare at ..merkeverksted B.. skal stå for prosessen videre. Dette er veldig dårlig arbeid og kvalitet.

Foretaket sendte 13.8.24 bildene videre til verksted P., som samme dag uttalte at:

Grunnen til det er fordi alt som var gjort før det kom til meg måtte slipes ned og fjernes - derfor måtte det da farges opp igjen 2-3 ganger så mange strøk som normalt. Ruheten han prater om blir borte etter noen uker med bruk og er ett resultat av ukyndig reparasjon før oss. Men dette vil uansett bli glatt etter det blir brukt. Som du ser er setet strøket - de bildene han senere forrige gang er jo av andre seter

I tillegg mente sikrede at bilberger hadde skadet bilen utvendig, herunder at en felg var blitt skadet, noe som ble avvist av bilberger som uttalte 14.8.23 at bilder viste at "felg var skadet før noen har rørt denne bilen".

Foretaket informerte sikrede 18.8.23 om tilbakemeldingene fra verksted P. og bilberger, og skrev:

Når vi sammenligner bildene som du sendte til oss dag 1 og hvordan setet ser ut nå, ser dette veldig bra ut. De flekkete skjoldene som var på baksetet er borte, og den opprinnelige skaden er meget bra reparert.

[.....]

Generelt sett er det sånn at hvis du mener at et verksted har skadet bilen din så må du ta det direkte opp med verkstedet og reklamere til de. Dette gjelder også selv om det er våre samarbeidspartnere. Nå har vi likevel gjort dette for deg siden vi anbefalte deg verksted. Hvis du og vi kunne dokumentert at de faktisk hadde gjort noe galt, så kunne vi hjulpet deg videre med dette. Men som nevnt er de helt uenig i at de har skadet bilen din, og ut fra bildene vi har sett ser det ut som du prøver å få dekket gamle skader på felgene dine.

Vi har dekket en reparasjon av setet som var skadet. Setet har blitt bra. Vi har også dekket leiebilutgifter som langt overstiger det som din forsikring egentlig dekker. Vi har derfor strukket oss langt i denne saken allerede.

Sikrede var uenig og skrev 19.8.23:

Sender bilen hos NAF sånn at de kan gi en uttales angående setet. [...] Skaden på setet er ikke bra reparert. Ser bare fint ut på bilder. Hva slapte han ned på setet? Setet var glatt fra før av? Setet hadde bare sorte flekker som hadde trekt inn i skinnet? Ser at han har maskert på bildet, men maling flekker overalt i bilen likevel. De har ikke rensset noen ting inni bilen, se på bilder igjen. De andre setene var helt fine før transporten hentet bilen. Ingen av dem trengte rens. Det er bare tull det de uttaler. De var helt reine. [...] ..Verksted P.. nevner at setene mine trenger rens, siden han ikke klarte og matche fargen med de andre setene. Alle flekkene er ikke borte, og som sagt fortsatt ruglete. Den ene delen har blitt helt gul.

Jeg vet at dere har strekt dere langt og prøvd og fikse skaden, men dere har sendt bilen hos noen uprofesjonelle folk, hørt dårlig anmeldelser om dem, og det viser seg å være sant. Jeg kan ikke gå og klage hos de som har gjort det. Det var deres valg å sende bilen inn til dem, så det er deres ansvar.

Sikrede tok en NAF-test av bilen 30.8.23 hvor det bl.a. sto følgende:

Beskrivelse og vurdering

Da bilen kom tilbake ferdig reparert var bilen ikke ferdig klargjort.
Det var mye lakk søl, lakkstøv og tydelige spor etter reparasjonen.
Bileier har sendt bilder av hvordan bilen så ut når den kom tilbake til forsikring.

Bileier har nå brukt mye tid på å rengjøre bilen, men det er fortsatt endel spor igjen.
Trekket mot tetningslist bakdør var ikke skikkelig montert, bilde 9119.
Det er fortsatt mye lakk søl /støv under lappen på bilde 9129- 9130- 9131.
Det er også igjen noe lakkstøv på førerstol, som ikke hadde noe skade når bilen ble levert inn.
Se bildene 9123-9124-9125-9126. Det var også endel søl på gummimatte bagasjerom.
Bileier har fått fjernet det meste, men det er fortsatt noe igjen.

Konklusjon

Selve jobben som er gjort på setet ser for så vidt ganske bra ut, men det er litt fargeforskjell.
Det er også stor usikkerhet med hvordan dette vil bli seende ut ved fremtidig bruk.
Det er jo veldig kjedelig å få igjen bilen så mangelfullt rengjort etter reparasjon. Bilen må rengjøres fagmessig.

Sikrede reklamerte 6.10.23 ovenfor P. og viste til at manglene var listet opp i NAF sin rapport. P. aviste reklamasjonen samme dag med bl.a. følgende begrunnelse:

Bilen ble levert hos oss ufattelig møkkete og med synlige skader i alle skinnetene.

Vi har poengtert dette til takstmannen både via mail og faktura – se dokumentasjon

Kunde hevder at ingen andre enn vi har tatt i bilen – dette er bare tull. Den har vært inne hos både ...billeieverksted A.. og hos S. (se dokumentasjon)

[.....]

Her er bildene etter vi var ferdig med jobben (vedlagt som vedlegg) Som du ser her er det verken møkk på gulvmatte eller noen plass rundt setet. Men jeg hadde over 10 t med ekstra jobb for å rydde opp etter andre som har drevet før oss på selve setet – jeg farget også ryggputa på den aktuelle setet selv om dette ikke var bestilt. De andre 4 setene var riktignok i ekstremt dårlig forfatning sammen med resten av bilen. Vedlagt ser du også hvordan jeg har maskert hele setet for å utføre jobben. Det hadde ikke de som har drevet før gjort

for å si det mildt.

Vedlagt er også bilde av setet før noen har gjort noe med det samt etter at den har vært hos S. – så påstanden fra kunden her faller i grus med denne dokumentasjonen.

Som Naf påpeker – reparasjonen ser bra ut og holdbarheten vet de ingenting om – vi har utført skinnreparasjoner i over 14 år og dette har samme holdbarhet som originalt dersom man behandler setet slik man skal.

Vi informerte takstmannen om at vi har brukt utallige timer på rengjøring etter de før oss – det er riktig at det var igjen lakk der som ikke lot seg vaske bort – dette er informert om til takstmann og må rettes imot de som har drevet med bilen før oss. Som du ser av bildene er alt maskert inn før vi i det hele tatt har tatt i setet.

Avvisningen var vedlagt uttalelse av 27.6.23 fra bilpleieverksted A. til P. hvor det sto at "Høyre baksete er blitt forsøkt slipt av S. i, kan kjennes ut som at noen av flekkene er litt glattere enn resten av sitteputen". I tillegg fulgte en uttalelse 2.8.23 P. til takstmann hvor verkstedet skrev at bilen er klar, at det var "Ekstremt dårlig utført jobb her ... måtte slipe Ned igjen alt å starte på nytt". Dette fremgikk også av faktura av 3.8.23 på kr 10 000 inkl. mva. fra P. til foretaket.

Sikrede krever at foretaket må skifte ut tre bakseter og fører sete, eller betale sikrede kompensasjon med kr 246 824, jf. takst/pristilbudet av 27.9.23 fra bilverksted B. I tillegg krever sikrede dekket sine saksomkostninger. Sikrede anfører at det dreier seg om en påkostet premiumbil med sorte og hvite skinnseter, og at S., som befarte bilen 11.6.23, ikke ville utbedre skaden pga. risiko for at resultatet ville bli utilfredsstillende. Merkeverksted B. opplyste at reparasjon måtte skje ved bytte av setet, noe som ble godtatt 19.6.23 av foretaket som skrev at det ville dekke skaden ved å "bytte setene", jf. takst på kr 78 000. Sikrede fryktet imidlertid at det ville bli fargeforskjell på setene. Foretakets saksbehandler foreslo et oppgjør på ca. kr 37 000, noe sikrede avsto. Sikrede opplyste 20.6.23 at han ønsket kontantoppgjør, men ny saksbehandler avslø det samme dag og krevde skaden utbedret ved å omlakkere setet. Merkeverksted B. uttalte til foretaket at en bil av denne typen skulle være i "perfekt tilstand" ved salg hos dem, og at "Å estimere en evt.. verdireduksjon på bilen med denne fargeforskjellen skal ikke vi begi oss inn på". Sikrede ønsket ikke at setet ble utbedret ved omlakkering og hevder han ikke avviste å bytte sete, men primært ønsket kontantoppgjør. Sikrede fikk bilen vurdert av verkstedene C. og M., som heller ikke kunne garantere godt resultat ved reparasjon. Bilpleieverksted A., som befarte bilen 26.6.23, ville ikke påta seg oppdraget, men henviste til verksted P. Foretaket forsikret at det skulle foretas en fullverdig reparasjon, og at det skulle ordne opp hvis resultatet ikke var vellykket. Sikrede tok bilder av bilen utvendig og innvendig før den ble hentet, og bilberger skrev i en SMS at bilen ved avhenting var veldig ren innvendig og utvendig. Sikrede viser til at bilen sto fire uker hos verksted P. før reparasjon ble utført 1. og 2.8.23, og at den ved tilbakelevering 9.8.23 var tilgriset med lakksøl, som både verksted C. og merkeverksted B. uttalte at ikke kunne vaskes bort. I tillegg var det merker på føreriset som hadde vært dekket med plast. Sikrede viser til at NAF sin rapport av 30.8.23 reiste spørsmål ved reparasjonens holdbarhet, og pekte på at det var fargeforskjell på setene, at interiøret var tilgriset med mye lakksøk, lakkstøv og tydelige spor etter reparasjonen, samt at bilen ikke var ferdig klargjort og rengjort. Sikrede påpeker at det er de to andre baksetene og føreriset som er tilgriset med lakksøl og hevder han ikke har fått bilen tilbakelevert i samme stand som før skaden, jf. vilkårspkt. 10.4. I tillegg til mangelfull utbedring av den opprinnelige skaden, hevder sikrede også at reparasjonen påførte bilen nye skader.

Forsikringsforetaket avviser ytterligere ansvar. Til tross for unntak i vilkårene for denne type skader, har foretaket betalt totalt kr 62 871, fordelt på reparasjon (kr 10 000), leiebil (kr 32 728) og transport av bilen til/fra verksted (kr 20 143). Sikrede har også sluppet å betale egenandelen på kr 6 000 og fått erstattet mer enn forsikringen dekker.

Forsikringen omfatter ifølge pkt. 6.1 bl.a. "plutselig og uforutsett (uventet) skade etter sammenstøt, utforkjøring, velt, hærverk og feilfylling av drivstoff", mens pkt. 6.2 har unntak for "skade som skyldes frost, fukt, vann eller råte". I tillegg er det unntak for verdireduksjon etter en reparasjon, jf. pkt. 10.4. Skaden skyldtes vannsøl, og vann/fukt førte til at et beskyttelsesteppes under setet farget av og laget en flekk i setet. Til tross for dette erstattet foretaket rens/reparasjon av setet og betalte leiebil i hele reparasjonstiden. Foretaket tilbød å bytte setet iht. takst fra merkeverksted på kr 77 990 for bytte av sete og seteryggen, men sikrede ønsket ikke det. Foretaket hadde forventet at en slik løsning ville løst saken, og mener uansett at det ved valgte reparasjonsmetode har erstattet mer enn forsikringen dekker, og at det ikke er grunnlag for sikrede krav om ny reparasjon, nye seter, verdireduksjon o.l. Det viser til at dets oppgave er å dekke skaden som ble meldt, slik at andre feil eller mangler etter reparasjonen må reklameres direkte til verkstedet. Foretaket er kjent med at verksted P. mener sikrede må ha forsøkt å utbedre skaden selv eller at noen andre firmaer har gjort mislykkede forsøk på å fjerne flekken før de fikk bilen, noe som gjorde jobben ekstra krevende.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningsoppgjør er korrekt.

Nemnda forstår saken slik at foretaket 19.6.23 aksepterte å dekke en skade på bilens høyre baksete i form av noe avfarging eller søl/flekk.

Utgangspunktet for erstatningen er ifølge vilkårene pkt. 10.4 at sikrede har krav på reparasjon av kjøretøyet til "tilsvarende stand som før skaden", og at hvis reparasjonen fører til verdireduksjon, erstattes ikke reduksjonen.

Ut fra sakens opplysninger har foretaket vurdert forskjellige alternativer for utbedring av skaden, herunder å skifte hele høyre baksete eller å reparere selve skaden i setet. Sikrede har vært skeptisk til disse alternativene, men foretaket valgte det siste alternativet.

Nemnda forstår sikredes klage slik at han mener reparasjonen ikke har satt bilen tilbake i vesentlig samme stand fordi det reparerte setet var blitt nuppete, og det var fargeforskjell sammenlignet med de øvrige baksetene. Videre mener sikrede reparasjonen har påført bilen nye skader i form av merke i fører sete som hadde vært tildekket med plast, og at det bl.a. var lakkrester i bilen pga. manglende maskering. Dette må dekkes av foretaket fordi foretaket henviste sikrede til P.

Formuleringen "vesentlig samme stand" må forstås som en "referanse til en kost-nyttevurdering, hvor reparasjonskostnadene ses i forhold til den verdiøkningen reparasjonen innebærer, evt. om reparasjon er nødvendig av funksjonelle eller estetiske hensyn (...). Dette betyr at sikrede har krav på utbedring tilbake til det som i det vesentlig tilsvarer det ødelagte ut fra verdi, kvalitet, alder og funksjon", jf. FinKN 2022-442 med videre henvisninger. Det er ikke anført at reparasjonen har medført dårligere funksjon eller verdireduksjon for bilen. Nemnda forstår det slik at klagen først og fremst gjelder estetiske hensyn.

Det er fremlagt rapport fra NAF som konkluderer med at "Selve jobben som er gjort på setet ser for så vidt ganske bra ut, men det er litt fargeforskjell". Dette tilsier at det estetiske inntrykket i hovedsak er det samme som tidligere, og at bilen er satt tilbake i "vesentlig samme stand". Vilklårene forutsetter også at reparasjonen kan føre til verdireduksjon som ikke erstattes.

Nemnda kan heller ikke se at de fremlagte bildene viser noen fargeforskjell på setene eller nupper som medfører en estetisk forringelse av bilen.

Sikrede viser til at NAF angir at det er usikkerhet mht. hvordan setet vil se ut ved fremtidig bruk. Dette har ingen betydning for vurderingen av om bilen nå er i vesentlig samme stand som

tidligere. Oppstår det problemer senere, må sikrede evt. ta opp saken med P.

Sikrede anfører videre at det er oppstått nye skader i form av merke i fører sete som hadde vært tildekket med plast, og at det bl.a. var lakkrester i bilen pga. manglende maskering. Nemnda forstår dette slik at det ikke dreier seg om at en mangelfull utbedring av selve flekken har ført til nye skader, men om mangelfull tildekking/beskyttelse som har ført til nye skader uavhengig av flekken. I så fall dreier det seg ikke om følgeskader av den opprinnelige skaden, men om at foretaket er ansvarlig for nye skader under P.s utførelse av reparasjonen.

Foretaket og P. bestrider at de nye skadene er oppstått under P.s reparasjon, og det er også et spørsmål om det i så fall foreligger et ansvarsgrunnlag for foretaket. Nemnda behøver imidlertid ikke ta stilling til disse spørsmålene fordi den finner at sikrede uansett ikke har dokumentert noe økonomisk tap. NAF-rapporten konkluderer med at "det er kjedelig å få igjen bilen så mangelfullt rengjort" og legger til grunn "mye lakksøl/støv under lappen", "noe lakkstøv på førerstol" og "endel søl på gummimatte". Det er uklart for nemnda om dette dreier seg om skitt og søl som lar seg vaske bort eller faktiske skader. Det er ikke fremlagt faglige vurderinger av behov for reparasjon eller utskiftning av setene og heller ikke av en verdireduksjon som følge av disse forholdene. Ut fra dette har sikrede ikke sannsynliggjort noe økonomisk tap.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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