

# Finansklagenemnda Skade

## Avgjørelse FinKN 2024-954

22.10.2024

If Skadeforsikring NUF

### Motorvogn

Ansvar for verkstedets evt. mangelfull reparasjon av campingvogn?

Sikrede meldte om skade på dekk ved punktering og på karosseri oppstått 10.7.18 på sin campingvogn. Skaden ble utbedret ved et verksted i 2019 og foretaket dekket skaden. Sikrede reklamerte 23.7.23 til verkstedet og hevdet utbedringen av skaden ikke var tilfredsstillende pga. løsnet teltlist fremme. Da verkstedet avviste reklamasjonen, henvendte sikrede seg til foretaket, som også avviste ansvar. Foretaket opplyste at takstmannen ut ifra tilsendte bilder ikke kunne se at reparasjonen hadde vært mangelfull, og det kunne heller ikke se at verkstedet hadde påført vognen nye skader. Foretaket hevdet sikrede selv måtte fremlegge dokumentasjon for en evt. mangelfull reparasjon, herunder årsaken til at teltlisten hadde løsnet, og deretter ta kontakt med verkstedet. Sikrede påpekte at foretakets takstmann ikke hadde besiktiget vognen, og at det ikke kunne kreves at han selv engasjerte en takstmann med tanke på årsaken til at teltlisten hadde løsnet. Sikrede innhentet likevel en rapport fra bilservice F. og hevdet den beskrev årsaken til at teltlisten løsnet. Foretaket mente denne dokumentasjonen ikke ga nye opplysninger og påpekte at det uansett ikke var part i reklamasjonen mot verkstedet. Videre viste foretaket til at det ikke hadde ansvar for å innhente dokumentasjon og ha kontakt med verkstedet for å få saken løst, og det bemerket at det var sikrede, og ikke foretaket, som hadde igangsatt reparasjonen. Sikrede hevdet dette ikke stemte, idet foretaket hadde innhentet pris, bestilt reparasjon og gjennomførte oppgjør med verkstedet, samt at foretaket måtte ta ansvar og å sørge for at skaden ble utbedret. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort at det var gjort feil under reparasjonen på verkstedet.

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skade på campingvogn.

Sikrede meldte til foretaket om at campingvognen 10.7.18 punkterte et dekk som førte til skade på vognens karosseri. Sikrede forklarte videre i skademeldingen at det var "Skade på hjulbue under campingvognen, og oppskrapet på siden". Skaden ble i 2019 utbedret ved et verksted, og foretaket avsluttet saken.

Sikrede reklamerte 23.7.23 til verkstedet og hevdet "Reparasjon og utbedring av skaden har dårlig resultat ved fortelt liste framme. Gjelder område fra bøy og nedover. Se vedlagte bilder". Sikrede påpekte at "Reparasjonen, feilen og det dårlige arbeidet må utbedres og det må foretas fuktmåling".

Verkstedet avviste reklamasjonen 25.7.23 og anførte at det ut fra bildene ikke kunne se at det var gjort noe galt og viste også til den lange tiden som vår gått.

Foretaket informerte sikrede 31.7.23 om at dets tekniske inspektør hadde sett på reklamasjonen og bildene og konkludert med at bildene ikke dokumenterte dårlig/feil reparasjon. Foretaket

kunne heller ikke se at vognen var påført nye skader:

For øvrig er det et kjent problem med denne type vogn at dens oppbygging / konstruksjon av yttervegg har tendens til å trekke til seg fuktighet, og kan av den grunn medføre til dårlig feste for blant annet teltlist.

Om det er årsak i denne saken er uklart, men her må dere innhente dokumentasjon for årsak til at teltlist løsnet om dere fortsatt tenker det er en reklamasjonssak.

Sikrede påpekte 14.9.24 at foretaket var ansvarlig og burde befare vognen. Han påpekte at "Veggplate er ikke kommet under liste framme".

Foretaket fastholdt avslaget 20.9.23 etter at ny takstmann hadde sett se på saken og ikke kunne se at reparasjonen i 2018/2019 var mangelfull. Det påpekte at sikrede måtte innhente dokumentasjon for årsaken til at teltlist hadde løsnet, for så å ta ny kontakt med verkstedet når det forelå.

Sikrede hevdet 4.10.23 at foretaket ikke kunne behandle saken basert på vurderingen til en takstmann som ikke hadde besiktiget campingvognen, og at det ikke kunne kreve at de selv engasjerte en takstmann siden campingvognen ikke var reparert med tilfredsstillende resultat etter reparasjon bestilt av foretaket.

Foretaket fastholdt 4.10.23 at sikrede måtte innhente dokumentasjon for årsaken til at teltlisten hadde løsnet og deretter ta kontakt med verkstedet. Det opplyste at "Selve takseringen av skaden er noe vi dekker", men at "Det blir for tidlig å diskutere hvem som skal betale for skaden før vi har mottatt den nødvendige dokumentasjonen ...".

Sikrede sendte foretaket 23.10.24 en uttalelse av 16.10.23 innhentet fra bilservice F. hvor det sto:

Jeg kan herved bekrefte at det ser ut som der har oppstått en fuktskade på høyre fremre hjørnet som har forårsaket at forteltskinne er kommet ut av sin posisjon og det er kommet treverk til syne, det virker ut som det er kommet fukt til treverket på baksiden og som har ført til at treverk og kryssfineren har utvidet seg slik at listen er blitt presset ut av posisjon.

Eier opplyser at det er foretatt reparasjoner her for noen år siden der hele forteltskinnen er blitt bytte og jeg vil vel anta at det er i denne forbindelse at det ikke er blitt helt tett og vann har kommet til i etter tid men da må det rives for å finn ut av dette og hvor stor skaden er, slik det er i dag vil bare skaden forverres.

Leger ved noen bilder, [....].

Foretaket informerte sikrede 12.11.23 om at uttalelsen var vurdert av deres takstmann til ikke å inneholde nye opplysninger. Årsaken til at teltlisten var løs var ikke tilstrekkelig dokumentert, og slik dokumentasjon måtte foreligge om det skulle foreta en ny vurdering.

Sikrede påklaget 16.2.24 foretakets avgjørelse og hevdet det måtte sørge for at skaden ble utbedret siden det hadde hatt kontakt med verkstedet samt bestilt og betalt for reparasjonen utført av verkstedet høsten 2019. Campingvognen ble tatt i bruk etter koronapandemien sommeren 2023, og det var da sikrede oppdaget at fortelt list fremme var kommet ut fra veggplaten, og at det var utført dårlig arbeid i området. Før reparasjon av skaden var det skåret hakk i fortelt listebuen, slik at det var lettere å få god bøyning av listen, men etter at skaden ble utbedret var det ikke lenger hakk i buen. Det var ikke bilder av listen i takstrapporten, slik at man kunne sett hvordan den var før skadereparasjonen. Foretakets nye takstmann hadde ikke besiktiget vognen, og det kunne ikke kreves at de engasjerte og betalte for at en takstmann foretok befaring og utarbeidet en rapport om årsaken til at teltlisten hadde løsnet. Sikrede hadde likevel innhentet rapport fra bilservice F., som hadde foretatt befaring og tatt bilder, og hadde beskrevet årsaken til at teltlisten løsnet.

Foretakets kundeombud informerte sikrede 11.3.24 om at det mente foretakets standpunkt og vurderinger var riktige:

If er kun økonomisk ansvarlig for den økonomiske erstatningen ved skader hos kundene, og ikke selve utbedringen. Utbedring og reparasjon av skader blir gjerne gjort hos firmaer og håndverkere som If har inngått samarbeidsavtaler med, men det er dermed ikke slik at If svarer for feil, dårlig eller mangelfullt utført arbeid av disse.

Dette gjelder ikke bare If, men alle forsikringsforetak. Se uttalelse fra Finansklagenemnda, FinKN 2024-123. Et forsikringsforetak har altså ikke ansvar ovenfor sine kunder for rekvirert reparatørs dårlige arbeid, ettersom foretaket kun har stått for en ordinært styrt befarings og/eller utbedring, og kun fungert som mellommann mellom kunde og reparatør.

Dette betyr at kantlist/teltlist som har løsnet på campingvognen din, ikke er Ifs ansvar, men utførende verksted. At de, så mange år senere, avviser dette som en reklamasjonssak, gjør altså ikke at forsikringsforetaket overtar ansvaret.

Videre er det slik at If setter ikke i gang verken feilsøk eller reparasjon av skader. I alle saker blir skaden vurdert i henhold til bestemmelsene i vilkåret, og det er kravstiller i saken, kunden selv som har bevisbyrden, og som må sannsynliggjøre at skaden som har oppstått er dekket av forsikringen. Ikke forsikringsforetakene. Dette følger av norsk rettspraksis.

Det er også opp til kunden selv å inngå avtale om takst og reparasjon, og også i denne saken ble det bedt om at verkstedet skulle kontakte deg for å inngå avtale om takst og reparasjon. Det tydeliggjøres også i taksten, at det er kun eier av kjøretøyet som kan gi klarsignal til å sette i gang reparasjon.

Når det gjelder denne skaden, mener fagansvarlig at kantlisten kan ha løsnet på grunn av dårlig feste for monteringskruer til kantlist. Dette kan skyldes dens oppbygging / konstruksjon av ytterveggen som i, over tid, har hatt en tendens til å trekke til seg fuktighet, og av den grunn kan medføre dårlig feste for blant annet teltlist. Det foreligger imidlertid ingen klare opplysninger i saken om at dette er årsaken, og det er heller ikke mottatt noe som tilsier at verkstedet har utført en mangelfull eller dårlig reparasjon av skaden.

Det er bestemmelsene i forsikringsvilkåret som regulerer kundenes erstatningskrav. I vilkåret beskrives hvilke typer skader og hendelser som dekkes, samt hvilke forutsetninger, begrensninger og unntak som gjelder. I denne saken er det ikke noe som tilsier at skaden på campingvognen er forårsaket av en årsak som er omfattet av forsikringen. Jeg kan derfor ikke være enig med deg i at du har fått en dårlig behandling i denne saken, men en riktig behandling.

Sikrede sendte klage datert 4.5.24 til Finansklagenemnda.

**Sikrede** anfører at foretaket er ansvarlig for utbedring av skaden og må foreta ny befarings av campingvognen. Vognen er forsikret i foretaket og reparert med tilfredsstillende resultat. Det var foretaket, og ikke han selv, som igangsatte reparasjonen, og foretaket innhentet pris, bestilte reparasjon og gjennomførte oppgjør med verkstedet. Sikrede har også innhentet dokumentasjon fra firma F. med hensyn til skadeårsaken.

**Forsikringsforetaket** avviser ansvar og anfører at det ikke er part i reklamasjonen mot verkstedet, og at det ikke er ansvarlig etter forsikringsvilkårene. Skaden skjedde i 2018 og ble utbedret i 2019 under kaskoforsikringen. Sikredes reklamasjon mot verkstedet kom først nesten fire år senere. Det er ikke grunnlag for at foretaket har ansvar for å innhente dokumentasjon og ha kontakt med verkstedet for å få løst saken. Foretakets takstmann kan ikke se at det er dokumentert dårlig utført arbeid av verkstedet. Det er sikrede, som eier av vognen, og ikke foretaket, som har igangsatt reparasjon. Forsikringsavtalen har ikke bestemmelser som tilsier at foretaket har plikt til å dokumentere en eventuell mangelfull reparasjon. Mener sikrede reparasjonen ikke er tilfredsstillende utført, så utgjør det en reklamasjonssak hvor sikrede selv har bevisbyrden og selv må ta saken opp med verkstedet iht. bestemmelsene i håndverkertjenesteloven.

### **Finansklagenemnda Skades begrunnelse**

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skade på campingvogn etter mangelfull reparasjon.

Sikrede har ifølge fremlagt forsikringsbevis kaskoforsikring for campingvognen med vilkår MOT1-8. Vilklårene pkt. 7 "Oppgjørsregler ved reparasjon" angir i pkt. 7.2.1 bl.a. at "kan skaden repareres,

erstattes reparasjonsomkostningene", i pkt. 7.2.2 at "Reparasjon kan bare påbegynnes med Selskapets samtykke", i pkt. 7.2.3 at "Selskapet avgjør ved hvilket verksted reparasjonen skal foretas" og i pkt. 7.2.4 at "Selskapet har rett til å bestemme at reparasjon skal foretas".

Campingvognen ble etter det opplyste skadet 10.7.18. Skadetaksten var kr 20 196,44. Foretakets takstrapport ("Sammenstilling") viser at taksten inkluderte utgifter til karosseriarbeid og skifte av deler som følge av at et dekk eksploderte og dessuten utgifter for å utbedre "skade gulv/hjulbue), til hjulbuelister, markeringslys, bakre telt list h.h., dekk, framre telt list h.s., luke strømuttak og nedre dørhengsel". Skaden ble utbedret av verksted M. høsten 2019, hvorefter foretaket avsluttet saken.

Sikrede anfører at utbedringen av campingvognen etter skaden var mangelfull, og at foretaket er ansvarlig for utilfredsstillende utbedring. Sikrede har forklart at han først oppdaget at fortelt list fremme var kommet ut fra veggplaten som følge av dårlig utført arbeid da vognen ble tatt i bruk etter koronapandemien sommeren 2023.

Foretaket anfører at dets tekniske inspektør og en takstmann har sett på reklamasjonen og bildene og konkludert med at materialet ikke ga tilstrekkelig dokumentasjon for dårlig/feil reparasjon. Foretaket kunne heller ikke se at vognen var påført nye skader:

For øvrig er det et kjent problem med denne type vogn at dens oppbygging / konstruksjon av yttervegg har tendens til å trekke til seg fuktighet, og kan av den grunn medføre til dårlig feste for blant annet teltlist.

Om det er årsak i denne saken er uklart, men her må dere innhente dokumentasjon for årsak til at teltlist løsnet om dere fortsatt tenker det er en reklamasjonssak.

Sikrede har fremlagt uttalelse av 16.10.23 fra bilservice F.:

Jeg kan herved bekrefte at det ser ut som der har oppstått en fuktskade på høyre fremre hjørnet som har forårsaket at forteltskinne er kommet ut av sin posisjon og det er kommet treverk til syne, det virker ut som det er kommet fukt til treverket på baksiden og som har ført til at treverk og kryssfineren har utvidet seg slik at listen er blitt presset ut av posisjon.

Eier opplyser at det er foretatt reparasjoner her for noen år siden der hele forteltskinnen er blitt bytte og jeg vil vel anta at det er i denne forbindelse at det ikke er blitt helt tett og vann har kommet til i etter tid men da må det rives for å finn ut av dette og hvor stor skaden er, slik det er i dag vil bare skaden forverres.

Leger ved noen bilder, [...].

Denne uttalelsen beskriver skaden på campingvognen og uttaler "at jeg vil vel anta" at forteltskinnen i forbindelse med reparasjonen på verkstedet ikke ble helt tett. Det er uklart for nemnda hva formuleringen "Jeg vil vel anta" betyr, men nemnda kan ikke se at uttalelsen i tilstrekkelig grad sannsynliggjør at det er gjort en feil under reparasjonen på verkstedet. Slik saken er opplyst for nemnda kan nemnda derfor ikke se at det er grunnlag for reklamasjon mot verkstedet.

Avgjørelsen er enstemmig.

### **Finansklagenemnda Skades konklusjon**

Foretaket gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Merete Anita Utgård (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).*