

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1061

27.10.2025

Tryg Forsikring NUF

Motorvogn

Lakk-/karosseriskader – dårlig utført arbeid – resultatansvar for foretaket?

Sikrede meldte tre lakk-/karosseriskader under sin kaskoforsikring, og foretaket aksepterte å dekke skadene. I anledning reparasjonen aksepterte foretaket å betale for foliering av bilen iht. et tilbud sikrede hadde fått fra firma B. Foretaket betalte faktura for folieringen, men avviste ytterligere ansvar da sikrede klaget over dårlig utført arbeid. Sikrede reklamerte til firma B som uttalte at han kunne velge å få demontert folien, kreditert beløpet og få en annen til å utføre oppdraget. I den anledning kontaktet sikrede foretaket med hensyn til hva han skulle gjøre videre, og han hevdet senere at han pga. foretakets sene tilbakemelding mistet muligheten til å akseptere tilbudet fra firma B. Foretaket hevdet det hadde oppfylt sine forpliktelser iht. forsikringsavtalen og bemerket at det hadde gitt sikrede beskjed om at han måtte forholde seg til firma B med hensyn til reklamasjonen. Sikrede hevdet på sin side at foretaket måtte ordne opp fordi han hadde gjort det foretaket hadde bedt ham om å gjøre, og fordi han som følge av foretakets håndtering satt igjen med et utilfredsstillende resultat etter reparasjon av skadene. Nemnda kom til at foretaket ikke var ansvarlig for selve utbedringen, og at foretaket heller ikke hadde noe ansvar for oppfølging av reklamasjonen overfor B, når det ikke hadde noe ansvar for utbedringen.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning fra foretaket for mangelfull reparasjon av bil.

Sikrede sendte tre skademeldinger til foretaket hhv. 6.2.23, 12.12.23 og 29.1.24 for tre lakk-/karosseriskader. Foretaket aksepterte å dekke alle disse skadene under sikredes kaskoforsikring. Sikrede mottok et tilbud på foliering fra firma B 26.2.24 på kr 26 500 eks. mva. Tilbudet ble oversendt foretaket og godkjent 8.3.24. B sendte 30.4.24 faktura på kr 38 075 direkte til foretaket, som betalte.

Sikrede skal deretter ha kontaktet foretaket pr. telefon 6.6.24 og oppgitt at folieringen ikke var gjort skikkelig. Foretaket anførte at sikrede måtte reklamere til B. Sikrede skal da ha vært i kontakt med firma B som 23.6.24 skrev:

Alternativt kan du velge å få demontert folie, hvor vi som beskrevet til det av mail fra før, krediterer beløpet og du får en annen i vår bransje til å utføre oppdraget slik du ønsker at det skal utføres.

[...]

Gi oss tilbakemelding innen en uke, slik at vi kan finne til etter uke 30 for å endre.

Etter ytterligere dialog skrev firma B til sikrede 30.6.24:

Utdyp gjerne hva det er du har forespurt om til ditt forsikringsselskap om det er de som skal være med på å vurdere det dårlige arbeidet du har beskrevet.

Etter din reklamasjon på vårt utført arbeid gav vi deg 1 mulighet til å komme for å få endret på deler av det som var utført.

Den sendte vi til deg på mail 23.06.24 kl 18.48

Du har benyttet tiden din annerledes, og der er det rom for diskusjon i ettertid.

Foretaket informerte sikrede 3.7.24 om at det ikke ville dekke ytterligere arbeid, og at sikrede måtte forholde seg til verkstedet med hensyn til reklamasjon på arbeidet:

Hei, en takstmann hos oss har tatt en titt på saken rundt foliering. Han hadde en lang samtale med daglig leder på ... i går og fikk bilder til gjennomgang av jobben de har gjort. Han har også vært i kontakt med andre aktører du har besøkt for å innhente tilbud, og disse sier også at de ikke kan utføre jobben bedre enn det som allerede er gjort av Daglig leder hos ... sier at du er hjertelig velkommen tilbake, så vil de gjøre et nytt forsøk med foliering de stedene du mener det var mangelfullt arbeid. Da vi allerede har betalt 38000 kroner for arbeid utført hos ..., som vår takstmann ikke finner noen feil ved, kan vi ikke be om at de kreditterer denne fakturaen. Du må derfor forholde deg til ... og be om at de gjør et nytt forsøk på noen av delene på bilen.

Foretaket opprettholdt sitt standpunkt i ytterligere kommunikasjon mellom partene.

Sikrede påklaget 24.2.25 foretakets avgjørelse om å avslutte skadesaken, og anførte at B's arbeid var mangelfullt, og at foretaket hadde forspilt avtalen han hadde gjort med B. Han viste til at han hadde avtalt med foretaket at det skulle innhentes nytt tilbud på foliering, og at firma B skulle tilbakebetale beløpet foretaket hadde betalt og demontere folien det hadde montert. Han krevde at foretaket inngikk nødvendige avtaler med B og firma W, som han hadde innhentet nytt tilbud fra, og at foretaket ordnet opp og stilte med leiebil i nødvendig periode, som tidligere lovet. Videre at:

Spurte om bistand fra Enter ved saksbehandler ... når ..firma B.. ikke ønsket å utbedre det som ble påpekt til å begynne med, men fikk beskjed om å prøve å finne løsning med de selv først. Når det var gjort avtale og nytt tilbud innhentet fra W..., koblet plutselig Enter på en takstmann, som uttalte:

ikke fant noen feil ved. kunne vi ikke be de kreditere oss.

Takstmannen har ikke vært i kontakt med undertegnede eller sett bilen det er snakk om, hvordan kan han da konkludere? Når ingen har sett på de plasser det er snakk om, ... har heller ikke gått over hele bilen å sett på den. Er lastet opp en uttalelse fra W... på saken under dokumenter, som sier hva som vil skje med det som er mellom folien og lakken. De har sett på noen deler av bilen det er snakk om.

Hvordan kan Enter si at det er en sak mellom undertegnende og B..., når undertegnede har gjort det som er blitt med om av Enter, og det er Enter som har forspilt avtalen undertegnende hadde med B..., som har kun gjort det som er blitt fortalt av sitt eget forsikringselskap Enter.

[...]

Foretaket fasthold 4.4.24 at sikrede måtte forholde seg til B med hensyn til reklamasjon for utført arbeid. Ifølge foretaket hadde B i telefonsamtale 2.12.24 bekreftet at det hadde gitt sikrede tilbudet i juni 2024, men at han ikke hadde akseptert det innen rimelig tid, og at det ikke var aktuelt for B å refundere kostnadene til folieringen seks måneder i ettertid. Foretaket viste til at det hadde erstattet foliering av hele bilen på tross av at det strengt tatt ikke var dekket iht. vilkårene, samt at det ikke ville kreve egenandel i tråd med vilkårene.

Sikrede sendte 11.5.25 klage til Finansklagenemnda.

Sikrede krever at foretaket må ordne opp med B, slik at alternativet B foreslo om å ta av hele folieringen og refundere betalt beløp blir gjennomført. Sikrede hadde en avtale med B om dette, men tilbudet falt bort pga. foretakets sene tilbakemelding. B vil ikke lenger ordne opp med noen reklamasjon. Sikrede har gjort det foretaket har bedt ham om å gjøre, og pga. foretakets håndtering sitter han igjen med et utilfredsstillende resultat som vil gi ham store merutgifter. Han viser til at et nytt firma har bekreftet via e-post at utført arbeid kan skade lakken på bilen, og at det vil kunne medføre større skade jo lengre tid det tar, idet det er skitt under eksisterende folie.

Sikrede påpeker ellers at foretaket i sin vurdering 3.7.24 støttet seg på utsagn fra en takstmann han ikke hadde hatt kontakt med og som ikke hadde sett bilen.

Forsikringsforetaket avviser ytterligere ansvar og anfører at reparasjon av skaden er erstattet iht. vilkårene, og at det ikke har ikke opptrådt på en måte som gir grunnlag for erstatning utover forsikringsavtalen. Foretaket har betalt for foliering av bilen og dermed oppfylt erstatningsplikten etter vilkårene pkt. 3.2. Reparasjonen ble betalt av foretaket etter avtale med sikrede. Ytelsen under en forsikringsavtale er å finansiere skader når de oppstår, jf. LB-2022-85583 og FinKN 2021-764. Av samme avgjørelse fremgår det at foretaket fungerer som en mellommann og ikke en kontraktspart med hensyn til utbedring av skader, med mindre annet er uttrykkelig avtalt. Foretaket har derfor ikke ansvar for reparasjonsresultatet. Sikrede må reklamere til firma B om han er misfornøyd med resultatet.

Foretaket bestrider at det kan lastes for at sikrede ikke aksepterte tilbudet fra B, og at dette nå ikke gjentas av firma B. Foretaket formidlet til sikrede flere ganger siden sommeren 2024 at han måtte forholde seg til firma B med hensyn til reklamasjon, og det kan ikke se at han har rett til ytterligere erstatning fra foretaket.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning fra foretaket etter kaskoskadene.

Sikrede anfører at foretaket må holdes ansvarlig for de merutgifter sikrede vil bli påført som følge av at reparasjon med foliering av bilen ikke ble tilfredsstillende utført av firma B.

Etter det opplyste reklamerte sikrede ovenfor firma B, som 23.6.24 tilbød å demontere folien og å kreditere beløpet som var betalt for utført arbeid, slik at sikrede kunne få et annet firma til å utføre dette. Sikrede aksepterte ikke dette tilbudet innen rimelig tid, og det ble derfor ikke opprettholdt av B. Sikrede anfører at dette skyldes foretakets håndtering av saken, og at tilbudet falt bort pga. sen tilbakemelding fra foretaket.

Nemnda legger til grunn at sikredes tre kaskoskader ble dekket av foretaket ved at foretaket bl.a. aksepterte tilbudet sikrede hadde mottatt fra firma B om foliering av bilen, og dernest betalte for det arbeidet firma B utførte i tråd med avtale med sikrede.

I dette tilfellet var det sikrede som valgte verksted, mens foretaket dekket regningen i samsvar med erstatningsplikten etter vilkårene pkt. 3.2 om «REPARASJON». Foretaket har ikke noe ansvar for selve utbedringen. Hvis utbedringen er mangelfull, må sikrede derfor forholde seg til B. Dette gjelder også oppfølging i form av reklamasjon og godtagelse av tilbud. Foretaket har ikke noe ansvar for slik oppfølging når det ikke har noe ansvar for utbedringen.

Nemnda kan heller ikke se at foretakets håndtering av saken kan påføre foretaket ansvar på annet grunnlag. Det følger av den fremlagte korrespondansen at foretaket ga sikrede råd med hensyn til hvordan saken kunne løses, men det fremgår også at foretaket 3.7.24 ga sikrede tydelig informasjon om at det ikke ville dekke ytterligere erstatning, og at sikrede selv måtte ta kontakt med firma B. Nemnda mener derfor sikrede selv kunne ha akseptert tilbudet fra firma B og kan ikke se at årsaken til at sikrede ikke gjorde det, kan tilskrives noen form for uaktsomhet utvist av foretaket. Foretaket gjentok sitt standpunkt til sikrede allerede i melding sendt sikrede 15.8.24, og nemnda kan ikke se at det hverken før eller etter det tidspunktet ga noe tilsagn om dekning som skulle tilsi at sikrede har krav på ytterligere erstatning fra foretaket.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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