

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1074

3.11.2025

Eir Forsäkring AB

Motorvogn

Erstatningsoppgjør etter bilskade – årsakssammenheng mellom påkjørsel og skade?

Sikrede meldte skade til foretaket etter at bilen kjørte på en annen personbil som ikke hadde overholdt vikeplikten. Foretaket dekket skadene i bilens front. Ved utlevering fra verkstedet ble det rapportert feil på e-call- og multimediasystemet, som sikrede krevde dekket under kaskoforsikringen. Kravet ble avslått av foretaket, med henvisning til takstmannens vurdering om at feilene ikke hadde sammenheng med trafikkuhellet. Sikrede var uenig og viste til uttalelser fra verkstedet. Nemndas flertall kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om høyere erstatning for skade på bil under kaskoforsikring.

Sikrede hadde tegnet Super kaskoforsikring på sin VW Golf 2018-modell med følgende aktuelle vilkår:

4.3. Kasko

Når det fremgår av forsikringsbeviset at denne dekningen er avtalt, omfatter forsikringen skader som er nevnt under punkt 4.2. I tillegg omfattes skade oppstått ved tilfeldig, plutselig ytre påvirkning. For eksempel: ved sammenstøt, utforkjøring, velting og hærverk.

Den 22.1.24 kolliderte sikrede med en personbil som kom ut fra en innkjørsel uten å overholde vikeplikten eller gi tegn. Sikrede traff bilen bakfra i ca. 30 km/t og fikk frontskader på sitt kjøretøy. Ifølge skademeldingen ble både lykt og støtfanger knust. Bilen var fortsatt kjørbær og trengte ikke veihjelp.

Motparten var forsikret i Tryg Forsikring NUF, som 28.2.24 erkjente ansvar for uhellet.

Foretaket mottok 7.3.24 en takst pålydende kr 108 456. Taksten ble godkjent av foretaket 11.3.24. Verkstedet bekreftet at reparasjonen skulle utføres 29.4.24 i henhold til taksten.

Den 10.6.24 oversendte verkstedet en korrigeret takst på kr 117 353. Verkstedet opplyste også følgende:

Merk av bilen ved utlevering varsler feil aktiv feil på SOS system, databusfeil. Bilen har vært inne til feilsøking hos merkeforhandler, uten at de fant ut av hva årsaken er (ikke nok tid til feilsøking). Bilen har fått ny time 23/7 for videre feilsøking, så det kommer muligens mer tillegg.

Det ble deretter foretatt feilsøk hos merkeforhandler. Fra diagnosen hitsettes:

Informer kunden om at følgende i noen tilfeller kan skje når programvaren for radionavigasjonssystemet Discover Pro oppdateres: Brukerinnstillingene blir stilt tilbake til fabrikkinnstilling. Etter at programvaren er oppdatert, er alle lagrede stasjoner og telefonkoblinger slettet. Stasjonene og telefonkoblingene må deretter lagres på nytt.

* M2 23/7/2024 *

feilsøkt på nytt, med feilen fremme. [A]nalsert canbus signaler og spenning til infotainment, alt ser normalt ut. ingen forstyrrelser. [A]v/på med enhet noen ganger og lader fra/til så kommer den seg videre og starter opp skikkelig. Ettersom det ikke er målbar feil på radioen så må feilen ligge inne i hovedenheten. ingen eksterne årsaker til at den skal feile, enheten registrerer også på canbus nettverket med dukker opp som NULL NULL NULL istedenfor å angi delenr, swnr og hwnr slik den skal gjøre. (det gjør den kun når det er heng i enheten, registreres normalt ellers) ... anbefaler å prøve med ny/annen infotainmentstyreenhet.

* M2 25/7/2024 *

...

Har byttet styreenheten kodet og pramatisert den. Har slettet feil og det ligger fortsatt feil på kjølemiddeltrykk og tempereatur feilere 1 og 3. B812PAN 22/08/2024 kl. 15:01 SOS, eller e-call virker ikke etter skade. Pris ikke beregnet

...

Har kontrollert feil.

Får ikke kontakt med styreenhet til infoelektronikken. Har kontrollert strøm tilførsel og sikring. i orden. Kontrollert Can bus signal. er noe feil. kortslutning til gods. Må ha mer feilsøking for å finne hvor problemet er. mulig Gateway styreenheten. Sammenheng med 5F reparasjonen.

B812PAN 07/06/2024 kl. 15:54

Foretaket mottok 26.7.24 oppdatert takst på totalt kr 170 727. Samtidig opplyste verkstedet følgende:

Som tidligere nevnt har kunden klaget på feil på e-call og multimedia. Denne feilen skal ha oppstått samtidid med skaden. Bilen har nå vært til feilsøking hos merkeforhandler og konklusjonen er at styreenhet infotainment må byttes.

Pris på feilsøking er 3610,- in, mva

Pris på skifte av infotainment enhet er på kr49764,- ink mva

Tot kostnad 53374,- ink mva

Foretaket forela saken for takstmann S. I sitt svar datert 21.8.24 opplyste takstmannen at han hadde vært i dialog med verkstedet, og at han ikke kunne se at feilen hadde noen sammenheng med trafikkulykken.

Sikrede påklaget vurderingen 23.8.24. I klagen opplyste sikrede at både radio, ryggekamera og Bluetooth sluttet å fungere etter påkjørselen. Sikrede forklarte videre at alt fungerte igjen etter at styreenheten ble byttet, og at det etter sikredes syn ikke var samsvar mellom takstmannens vurdering og det verkstedet hadde forklart.

Saken ble på nytt fremlagt for takstmann S som uttalte følgende 29.8.24:

Hei, her er kopi av diagnosen fra verksted, her er det feil i selve styreenheten ingen kabelbrudd. Dette er en veldig liten skade., kan ikke skjønne at elektronikken har tatt skade av dette. Den sitter i skjermen/radioen inne i bilen.

Sikrede oversendte en verkstedsuttalelse til foretaket 29.11.24 og etterspurte ny vurdering. Fra uttalelsen hitsettes:

Angående skadesak på din E-golf.

... med feilsøk ordre på Radio, e-call og SOS funksjon som ikke virket etter påkjørsel ...

Ordre opprettet hos oss 8.5.2024, og er fortsatt ikke lukket pga multimediaenhet oppdraget står åpent.

Enheden er skiftet 22.8.2024 til en ny, og da er alle funksjoner i orden og stabile. Noe som ikke hadde virket på 3 mnd. Etter skaden var radar i front knekt av, og hang ut ledninger i fronten på bilen. Dette kan gi kortslutning, og forstyrrelser i CAN-Bus Nettverket som bilen bruker til kommunikasjon mellom enheter. Systemet var ute av drift rett etter kollisjonen.

...

Vi mener enheten ble skadet i kollisjonen, det var også da kunden mistet kontakt med radio og ryggekamera. Som styres via denne enheten. Kundens reklamasjon etter skade er reell, og reparasjonen viser også dette. Alle feil ble rettet med å skifte ut styreenhet for informasjonselektronikk. Denne mailen med informasjon kan brukes til takstmann/forsikring. Om det er spørsmål, ta gjerne direkte kontakt.

Foretaket fremla saken for takstmann T som 4.12.24 konkluderte med følgende:

Jeg har nå sparret med et par andre kollegaer og skal vi ut fra våre erfaringer og sannsynlighetsvurdering si noe om dette så vil jeg anbefale at dette ikke er en del av skadesaken slik tidligere takstmann har vurdert.

Foretaket avsto i brev av 5.12.24 å dekke utbedring av feil på eCall- og multimediasystemet.

Saken ble bragt inn for Finansklagenemnda 7.1.25.

Sikrede har i det vesentlige anført at foretaket plikter å dekke utbedring av feil på eCall- og multimediasystemet. Systemene skal ha fungert normalt før kollisjonen, mens radio, Bluetooth og ryggekamera var ute av funksjon etter hendelsen. Verkstedet avdekket at multimediaenheten var skadet og måtte byttes, og funksjonene skal ha fungert etter utskifting. Sikrede bestrider takstmannens konklusjon og viser til verkstedets vurdering om at skaden skyldes trafikkuhellet.

Foretaket har i det vesentlige anført at sikrede ikke har krav på ytterligere erstatning under kaskoforsikringen. Vurderingen er basert på faglige uttalelser fra to takstmenn, som begge har konkludert med at det er lite sannsynlig at feilen ved eCall- og multimediasystemet har oppstått som følge av kollisjonen. Det vises videre til at feilen først ble meldt inn av verkstedet nær fem måneder etter hendelsen. Etter foretakets syn taler det mot årsakssammenheng at sikrede ikke selv rapporterte om feilen tidligere. Foretaket finner det derfor mest sannsynlig at skaden har en annen årsak enn den aktuelle kollisjonen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

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

Finansklagenemnda Skades flertall, Trine-Lise Wilhelmsen og Merete Anita Utgård, bemerker:

Flertallet mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom «saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet» og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes «der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål», jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Det er ubestridt at sammenstøtet 22.1.24 omfattes av forsikringen, og at forsikringen etter ordlyden gjelder for skade som er en følge av sammenstøtet, jf. uttrykket «oppstått ved». Partene er imidlertid uenige om hvorvidt det er årsakssammenheng mellom hendelsen og feilen som senere oppsto på eCall- og multimediasystemet, herunder styreenheten for informasjonselektronikk.

Sikrede har anført at systemene fungerte normalt før kollisjonen, og at de sluttet å virke umiddelbart etter hendelsen. Flertallet peker på at en ren tidsmessig sammenheng ikke er tilstrekkelig til å sannsynliggjøre faktisk årsakssammenheng.

Verkstedet støtter sikredes forklaring og viser til at radaren i fronten var knekt, ledninger hang ut, og at dette kunne ha ført til kortslutning og forstyrrelser i CAN-bus-nettverket. Etter verkstedets vurdering ble styreenheten skadet som følge av kollisjonen, og at det var årsaken til at bilen mistet

kontakt med radio og ryggekamera, som styres via denne enheten.

Foretaket har innhentet vurderinger fra to takstmenn, som begge har konkludert med at årsakssammenheng ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort. Det ble særlig vist til at skaden på bilen var begrenset, at det ikke var kabelbrudd, og at feilene skyldtes svikt i selve styreenheten, som er plassert inne i bilen og etter deres vurdering ikke ville blitt påvirket av en ytre skade i fronten.

Flertallet har ikke grunnlag for å avgjøre hvilken rapport som fremstår som mest sannsynlig og mener årsaksspørsmålet bør belyses med muntlige forklaringer fra partene og de sakkyndige i en hovedforhandling. Flertallet peker også på at det er uklart i hvilken utstrekning det dreier seg om en skade på eCall- og multimediasystemet som er dekket under forsikringen, jf. at foretaket omtaler forholdet som en «feil», og sikrede refererer til at systemet «fungerte» og deretter «sluttet å virke». Mindretallet omtaler også forholdet som en «feil». Forsikringen omfatter «skade», som betyr en negativ fysisk forringelse av komponenten, og ikke feil eller funksjonssvikt som ikke er et resultat av en skade på komponenten.

Nemndas mindretall, Fanny Helle, bemerker:

Mindretallet vurderer i motsetning til flertallet at saken er egnet for skriftlig behandling. Utgangspunktet er at terskelen skal være høy for avvisning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f) jf. ordlyden «i særlig grad». Mindretallet mener at saken er godt nok opplyst til at den kan realitetsbehandles.

Spørsmålet er om det foreligger tilstrekkelig årsakssammenheng mellom kollisjonen og feilen som senere oppstod på bilens e-call og multimediasystem.

Mindretallet er av den oppfatning at det gjennom verkstedets rapport er sannsynliggjort at det foreligger en slik sammenheng. Mindretallet bemerker at uttalelsen om at det foreligger en årsakssammenheng er skrevet av verkstedet som reparerte bilen. Etter mindretallets syn er uttalelsen klar på at det foreligger en årsakssammenheng. Dette er også i samsvar med sikredes egen forklaring om at systemet fungerte helt frem til kollisjonen.

Mindretallet mener uttalelsen fra verkstedet må tillegges større vekt enn de vurderingene som er innhentet av foretaket. Vurderingene synes ikke å være basert på en undersøkelse av bilen, men på mer generelle betraktninger, blant annet om hvorvidt en slik årsakssammenheng er sannsynlig ut fra erfaring.

Mindretallet legger følgelig til grunn at det foreligger en årsakssammenheng mellom kollisjonen og feilen som oppstod på bilens e-call og multimediasystem.

Mindretallet mener derfor at sikrede må få medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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