

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-1103

10.11.2025

Fremtind Forsikring AS

Motorvogn

Erstatningsoppgjør – motstrid mellom informasjon i skademelding og i vilkår?

Sikrede benyttet foretakets elektroniske skademelding da hun meldte inn en skade på forsikret bil. I skademeldingen ble sikrede bedt om å fylle inn blant annet kontonummer. Under rubrikken for «Ditt kontonummer» fremgikk at «Hvis skaden dekkes av forsikringen din, betaler vi erstatningen til ditt kontonummer». Skaden var dekningsmessig, og foretaket ga sikrede valget mellom å få skaden utbedret på verksted for foretakets regning, eller kontantoppgjør i henhold til vilkårene. I vilkårene fremgikk det at kontantoppgjør måtte godkjennes av panthaver og utgjorde 30 % av takst eks. mva. dersom det ikke ble dokumentert med faktura at bilen var reparert ved godkjent verksted. Sikrede mente et slikt oppgjør var i strid med hva hun hadde fått opplyst i skademeldingsskjemaet, og anførte å ha krav på kontanterstatning i henhold til takst utbetalt til sin konto. Foretaket bestred at det var forpliktet utover hva som fremgikk av vilkårene. Nemnda kom til at informasjonen i skademeldingen, ikke forpliktet foretaket til å fravike oppgjørsreglene som fremgikk av vilkårene.

Saksfremstilling

Saken gjelder sikredes krav om kontanterstatning i henhold til takst utbetalt til sin konto.

Sikrede har kaskoforsikring med følgende vilkår om skadeoppgjør i pkt. 15:

Reparasjon kan ikke påbegynnes uten forsikringsforetakets samtykke.

Forsikringsforetaket har rett til å bestemme at reparasjon skal foretas, og hvor den skal foretas.

Pkt. 15.3 lyder:

Hvis det avtales at erstatningen skal betales ved kontantoppgjør, og det ikke kan dokumenteres ved faktura at kjøretøyet er reparert ved et autorisert verksted, erstatter foretaket 30% av normalpris eks. mva. iht. godkjent takst.

Sikrede har videre særvilkår hvor pkt. 1 angir:

Det er notert i forsikringsforetaket at den forsikrede motorvogn er solgt på avbetaling, eventuelt pantsatt, eller utleid iht. leasingavtale. Det bekreftes at den forsikring som er dekket (se spesifisering i forsikringsbeviset) ikke skal utgå uten varsel til den som er notert som avbetalingsseier/panthaver/utleier.

Kontanterstatning for inntruffet skade på motorvognen skal ikke utbetales uten samtykke fra disse.

Sikrede meldte om skade på bil via foretakets elektroniske skademelding, som bl.a. inneholdt spørsmål om kontonummer med følgende tekst:

Hvis skaden dekkes av forsikringen din, betaler vi erstatningen til ditt kontonummer.

Skaden var omfattet av forsikringen, og sikrede skal ha fått beskjed om at foretaket kunne foreta direkteoppgjør til verkstedet, eller at hun kunne velge kontantoppgjør i henhold til vilkårenes pkt. 15.3, som sa at dersom det ikke kunne dokumenteres at bilen var reparert ved et autorisert

verksted, ville kontantoppgjøret utgjøre 30 % av godkjent takst eks. mva.

Sikrede kontaktet foretaket med spørsmål om hvorfor det var opplyst om utbetaling til hennes konto dersom kun direkteoppgjør med verksted var mulig. Sikrede ba også om en vurdering av kontanterstatning slik hun mente det var gitt informasjon om i skademeldingsprosessen indikerte. Sikrede mente hun var gitt en berettiget forventning om at oppgjøret ville bli utbetalt direkte til henne i henhold til takst, ikke som et direkteoppgjør med verkstedet.

Foretaket forklarte at det ba om kontonummer i skademeldingen for refusjon av eventuelle utlegg, eksempelvis ubenyttet leiebil. Videre forklarte foretaket følgende:

Du er tidligere i skademeldingen informert om verksted, og taksering.

Når en bil blir skadet, takseres den på verksted – taksten vurderes så av teknisk personale i selskapet og gir tilbakemelding til verksted om godkjent eller underkjent takst. I ditt tilfelle ble taksten godkjent her 16.02.25, og det ble meldt tilbake til G Auto.

Verkstedene reparerer da iht taksten, og krever bileier for egenandel og sender faktura til oss for det som går utover egenandelen, hvis bileier har igangsatt og avtalt med verksted om reparasjon.

Det betales aldri ut takstbeløpet til bileier, ved en kaskoskade.

Vi må bare vise til de punkter i forsikringsavtalen din, 15.2 og 15.3 som gjelder reparasjon og kontantoppgjør ved skadeoppgjør.

I ditt tilfelle, for skade på [reg.nr] – blir det ingen kontanterstatning direkte til deg fordi det er tinglyst heftelse i bilen pga lån. Da har lånegiver alle rettigheter, og normalt krever de at bilen skal repareres på et godkjent verksted så lenge det er lån igjen på bilen. Noen lånegivere kan akseptere kontanterstatning, men de krever da at utbetalingen skal gå til de for nedbetaling av lånet. Hvis du velger kontantoppgjør iht taksten, får du 30% av netto takst, fratrukket egenandel. Vårt grunnlag utgjør da kr 14315,- - egenandel kr 8000,- utbetaling kr 6315,-. Dette må du avklare med der du har lån på bilen, om de aksepterer forholdet.

Ved kontant erstatning, se punkt 15.3 i vilkåret.

Ved reparasjon på verkstedet, så vil bilen bli reparert for kr 59647,-. Av dette har du en egenandel kr 8000,-. Vi forventer reparasjonsregning på kr 51647,-.

Sikrede mente informasjonen var utydelig og ba om at foretaket revurderte sitt standpunkt. Foretaket opprettholdt tilbud om oppgjør i tråd med vilkårene.

Sikrede anfører at foretaket har gitt misvisende informasjon i skademeldingsprosessen, og at dette må gå foran standardvilkår i avtalen. Informasjonen i skadeprosessen ga en berettiget forventning om at kontantutbetaling var aktuelt, og eventuelle avvik fra dette burde ha vært opplyst langt tydeligere på det tidspunktet. Sikrede stiller spørsmål ved om foretakets håndtering er i tråd med prinsippene for god forsikringsskikk og forbrukervern.

Foretaket bestrider at det er gitt misvisende informasjon i skademeldingen. Ved utfylling av skademelding gis en generell tekst som er lik for alle skadetyper som meldes inn på nett. Kontonummeret må fylles ut da det kan være flere ulike utlegg i en sak som en kunde skal ha refundert direkte, som skade på klær eller annet løsøre, eventuelle legeutgifter, det kan være erstatning for ubenyttet leiebil eller andre utgifter som har direkte sammenheng med skadehendelsen. Teksten henviser ikke til takstbeløp, men til erstatning – et eventuelt erstatningsbeløp beregnes i tråd med gjeldene vilkår og takstrapport.

Sikrede har ikke blitt feilinformert i saken, og foretaket fastholder erstatningsbeløpet ved kontanterstatning, samt at sikrede må innhente bekreftelse fra panthaver. Hvis ikke kan bilen settes inn på autorisert verksted for reparasjon i henhold til takst.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22. Sikrede fikk ikke medhold:

Spørsmålet i denne saken er om du har krav på kontanterstatning i henhold til skadetakst utbetalt til din konto.

Innledningsvis bemerker vi at hvilke skader og tap foretaket svarer for, og hvilke unntak og erstatningsregler som gjelder, i utgangspunktet bestemmes av vilkårene som er tilknyttet forsikringsavtalen som er inngått med foretaket.

I denne saken er det ikke uenighet om at skaden som har oppstått på bilen er omfattet av forsikringen. Uenigheten ligger i hvordan oppgjøret skal foretas.

Av vilkårene for skadeoppgjør i vilkårenes pkt. 15, fremgår det følgende under pkt. 15.2:

Reparasjon kan ikke påbegynnes uten forsikringsforetakets samtykke.

Forsikringsforetaket har rett til å bestemme at reparasjon skal foretas, og hvor den skal foretas.

Videre fremgår følgende under pkt. 15.3:

Hvis det avtales at erstatningen skal betales ved kontantoppgjør, og det ikke kan dokumenteres ved faktura at kjøretøyet er reparert ved et autorisert verksted, erstatter foretaket 30% av normalpris eks. mva. iht. godkjent takst.

Foretaket har tilbudt deg å velge mellom å få reparert skaden på verkstedet, med fradrag for avtalt egenandel kr 8 000, eller å få utbetalt kontantoppgjør i henhold til vilkårs pkt. 15.3. Sistnevnte krever samtykke fra panthaver, jf. særvilkårenes 1 hvor det fremgår følgende:

Det er notert i forsikringsforetaket at den forsikrede motorvogn er solgt på avbetaling, eventuelt pantsatt, eller utleid iht. leasingavtale. Det bekreftes at den forsikring som er dekket (se spesifikasjon i forsikringsbeviset) ikke skal utgå uten varsel til den som er notert som avbetalingsseiger/panthaver/utleier.

Kontanterstatning for inntruffet skade på motorvognen skal ikke utbetales uten samtykke fra disse.

Foretaket har således tilbudt oppgjør i tråd med hva som fremgår av vilkårene.

Du har på din side anført at foretaket i skademeldingsprosessen har gitt deg en berettiget forventning om at kontanterstatning i henhold til takst skulle utbetales til din konto, og vi forstår deg slik at du derfor mener at foretaket er bundet av dette.

Foretaket har påpekt at det i skademeldingen ikke er henvist til takstbeløp, men til erstatning, og at et eventuelt erstatningsbeløp beregnes i tråd med vilkår og takstrapport.

Spørsmålet blir ut fra dette om foretaket har pådratt seg et ansvar som går utover det som fremgår av vilkårene.

Vi gjør oppmerksom på at det er du som har bevisbyrden for at foretaket eventuelt har forpliktet seg til dekning utover de avtalte vilkår, jf. eksempelvis FinKN 2024-701 og 2020-421.

Det er fremlagt kopi av teksten som kom opp under rubrikken for kontonummer i skademeldingen. Her fremgikk det følgende:

Hvis skaden dekkes av forsikringen din, betaler vi erstatningen til ditt kontonummer.

I teksten fremgår det ikke noe om takst. Teksten henviser til at det skal gjøres en vurdering av om skaden er dekningsmessig, jf. 'hvis skaden dekkes av forsikringen din'. Hvorvidt en skade dekkes, og hvordan erstatningen beregnes, må avgjøres på grunnlag av hva som fremkommer i vilkårene. Det er begrenset hvor mye informasjon som kan gis i et skademeldingsskjema, og det kan ikke forventes at vilkårenes oppgjørsregler gjentas i sin helhet der.

Vi kan vanskelig se det at du ble bedt om å opplyse kontonummer, samt at det ble opplyst at erstatningen ville bli betalt til ditt kontonummer, forplikter foretaket til å fravike oppgjørsreglene som fremgår av vilkårene. Vi mener 'erstatningen' må forstås som det oppgjør du *etter vilkårene* har krav på. Opplysningen du fikk kan etter vår mening ikke anses som et bindende tilsagn om at full erstatning i henhold til takst ville utbetales til din konto. Som foretaket har påpekt kan det i mange saker være aktuelt med kontantutbetaling

av erstatning for utlegg som skal refunderes. Det er derfor naturlig at foretaket ber om kontonummer i skademeldingen.

Etter dette finner vi at du ikke kan gis medhold i klagen.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på utbetaling av kontanterstatning i henhold til skadetakst utbetalt til sin konto.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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