

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-873

1.9.2025

Gjensidige Forsikring ASA

Bilansvar

Krav om leiebil etter skl. § 4-1 – kompensasjon for lang saksbehandlingstid.

Klagers bil var involvert i en kollisjon 11.1.25. Motpartens foretak erkjente fullt ansvar for kollisjonen, og klagers bil ble kondemnert. Foretakets takstmann vurderte bilens markedsverdi til kr 115 000, og klager mottok et erstatningstilbud basert på dette beløpet den 6.3.25. Klager var uenig i erstatningsbeløpets størrelse og klaget på foretakets saksbehandlingstid og kommunikasjon. Hun viste bl.a. til at foretaket hadde brukt åtte uker på å vurdere bilens markedsverdi. Videre krevde hun erstatning for leiebil i perioden fra skadedatoen og frem til erstatningsutbetalingen fant sted. Leiebilkravet ble begrunnet med at klager bodde usentralt, hadde små barn og var avhengig av bil for å komme seg til jobb, barnehage og aktiviteter. Foretaket avslo klagers krav, både om oppjustering av markedsverdien og erstatning for leiebil. Saken ble deretter fremlagt for foretakets Kundeombud, hvor bilens markedsverdi ble oppjustert til kr 125 000. Videre vurderte Kundeombudet at klager skulle få utbetalt kr 5 000 for leiebil. Klager aksepterte erstatningen for bilens markedsverdi, men krevde ytterligere erstatning for leiebil. Videre krevde hun forsinkelsesrenter, samt kompensasjon for at foretaket hadde brukt lang tid på saksbehandlingen og på å besvare hennes henvendelser. Foretaket anførte at klager ikke hadde krav på ytterligere erstatning og viste til at klager hadde fått låne en privat bil deler av den aktuelle perioden. Nemnda kom til at klager ikke hadde dokumentert at det å være uten egen bil hadde utløst et reelt økonomisk tap. Nemnda kom videre til at klager ikke hadde krav på kompensasjon for lang saksbehandlingstid.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for leiebil etter skl. § 4-1, samt kompensasjon for lang saksbehandlingstid.

Klagers bil ble i januar 2025 påkjørt av en annen bil. Foretaket erkjente fullt ansvar for sammenstøtet på motpartens vegne. Klagers bil ble taksert hos et verksted, som vurderte reparasjonskostnadene til å overstige bilens markedsverdi på kr 115 674. Bilen ble derfor kondemnert.

Klager kontaktet foretaket den 24.1.25 med spørsmål om erstatning for leiebil. Fra dette tidspunktet tok det ca. en måned før foretaket den 26.2.25 etterspurte nærmere dokumentasjon på klagers behov for leiebil. Etter det opplyste fikk klager i denne perioden låne en privat bil.

Foretaket sendte 6.3.25 klager et erstatningstilbud pålydende kr 115 674 i samsvar med takstmann T's vurdering. Klager mente at erstatningsbeløpet var satt for lavt i forhold til bilens faktiske markedsverdi. Hun klaget og informerte samtidig om behov for leiebil: Vi bor langt ute på (stedsnavn) med dårlig tilbud om offentlig transport. (xxxx) var vårt eneste kjøretøy, og en av oss er avhengig av bil for å komme seg til både jobb og skole daglig, i tillegg til å være gravid. Vi har også en 1-åring hjemme som gjør oss avhengig av bil.

Klager anførte også at foretakets håndtering av saken, herunder saksbehandlingstiden og kommunikasjonen, hadde vært mangelfull. Foretaket hadde brukt to måneder på å fastsette bilens markedsverdi, og hun krevde en kompensasjon for dette.

Foretaket avslo klagers krav om oppjustering av markedsverdien, samt hennes leiebilkrav, begrunnet med at kravene ikke var tilstrekkelig dokumentert.

I forbindelse med klage til foretakets Kundeombud, ble bilens markedsverdi oppjustert til kr 125 000. Videre besluttet Kundeombudet å utbetale kr 5 000 til klager for leiebil.

Klager var fortsatt uenig i erstatningens størrelse, og saken ble klaget inn for Finansklagenemnda den 6.5.25.

Klager krever ytterligere erstatning for leiebil etter skadeerstatningsloven § 4-1. Klagers familie, med et lite barn, bor relativt usentralt og med dårlig kollektivtransporttilbud, og de er avhengige av bil for å komme seg til jobb, skole og barnehage. Det stemmer ikke at klager fikk låne en privat bil i store deler av den aktuelle perioden, slik foretaket synes å ha lagt til grunn for sin vurdering. Ved noen få tilfeller var familien nødt til å låne bil av familiemedlemmer, men i stor grad måtte de benytte offentlig transport, eller unnlate å delta på planlagte aktiviteter.

Klager anfører at foretakets saksbehandling, kommunikasjon og tidsbruk er klanderverdig. Hun viser bl.a. til at foretaket i første omgang brukte åtte uker på å vurdere bilens markedsverdi. Videre tok det 109 dager fra ulykken inntraff og frem til utbetalingen av erstatningsbeløpet på kr 125 000 fant sted.

Forsikringsforetaket avviser ytterligere ansvar. Foretaket bestrider at klager har krav på ytterligere erstatning for leiebil. Det følger av skadeerstatningslovens § 4-1 at «erstatning for tingskade og annen formueskade skal dekke den skadelidtes økonomiske tap». Kravstiller har bevisbyrden for sitt krav. Klager har ikke dokumentert et reelt behov for leiebil, ettersom hun fikk låne en privat bil i påvente av at erstatning for egen bil skulle utbetales. Kundeombudet besluttet likevel å utbetale kr 5 000 som en goodwill-kompensasjon for manglende kommunikasjon og forsinkelse i saksbehandlingen. Skal ytterligere krav vurderes, må klager sende dokumentasjon for ytterligere kostnader som er påløpt i forbindelse med leie av privat bil.

Foretaket bestrider at behandlingstiden har vært for lang. Det var tre biler involvert i kollisjonen, og det tok tid for forsikringsforetakene å innhente tilstrekkelig informasjon for å avklare erstatningsplikten. Ansaret ble avklart den 14.2.25, da bakerste bil ble ansvarlig for hele kjedekollisjonen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om klager har krav på erstatning for leiebil og kompensasjon for lang saksbehandlingstid.

Utgangspunktet er at klager har krav på erstatning for hennes fulle økonomiske tap som følge av kollisjonen, jfr. skadeerstatningsloven § 4-1. Dette omfatter også krav om erstatning for leiebil. En skadelidt skal ikke stilles i en dårligere situasjon enn om skaden ikke hadde inntruffet. Det forutsettes imidlertid at skadelidte har dokumentert at hun har lidt et økonomisk tap. Dokumentasjonskravet omfatter også kravets størrelse, for eksempel i form av kvitteringer o.l. I dette tilfellet har ikke klager fremlagt konkret dokumentasjon på sitt eventuelle tap.

Klager har opplyst om at hun og familien fikk låne en privat bil i deler av den aktuelle perioden i påvente av erstatningsutbetalingen fra foretaket. Klager har ikke dokumentert at hun har hatt kostnader knyttet til lånet av denne bilen.

Klager har videre opplyst om at familien benyttet offentlig transport i deler av perioden. Klager har imidlertid ikke dokumentert at det å være uten egen bil har utløst et reelt økonomisk tap. Foretaket har utbetalt kr 5 000 som kompensasjon for at det tok lang tid før det besvarte klagers henvendelse ang. leiebil, og klager har ikke dokumentert transportutgifter utover kr 5 000.

Klager krever kompensasjon for lang saksbehandlingstid. Lang saksbehandlingstid kompenseres gjennom foretakets ansvar for renter, som foretaket har akseptert. Ytterligere kompensasjon forutsetter ansvarsgrunnlag hos foretaket og økonomisk tap hos klager. Ingen av forutsetningene er sannsynliggjort i denne saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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