

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2025-999

17.10.2025

Tryg Forsikring NUF

Motorvogn

Forsinket utbedring – foretaket ansvarlig for sikredes tap? – fal. § 1-5.

Sikredes bil ble ved kollisjon 9.7.24 påført skade. Verksted KC, som først hadde fått inn bilen, kunne ikke reparere bilens skader, og sikrede fikk bekreftelse 11.9.24 fra kaskoforetaket om at han kunne benytte verksted SA istedenfor. Foretakets takstmann noterte 24.2.25 at skadene var større enn først antatt, og at bilen måtte flyttes til verksted PMN. Sikrede klaget 20.5.25 over sakens fremdrift, idet verkstedet ikke kunne angi en ferdigstillelsesdato for reparasjon, og fordi foretaket ikke foretok seg noe. Foretaket informerte 20.6.25 om at det kunne dekke en kvalitetssikring av reparasjonen hos NAF, men at det ikke var ansvarlig for verkstedets ventetid eller tiden det tok å skaffe deler for reparasjonen. Sikrede hevdet bilen ble tilbakelevert med mangler, og at foretaket ikke hadde overholdt sine plikter, herunder sørget for reparasjon uten ugrunnet opphold, idet det var ansvarlig for forsinkelser når underleverandører var benyttet og valgt gjennom foretakets system. Sikrede krevde kr 45 000 i kompensasjon for tap av bruksnytte fordi bilen var utilgjengelig i elleve måneder og kr 7 500 for egeninnsats og tidsbruk pga. foretakets mangelfulle saksbehandling. Foretaket avviste kravet, bemerket at verkstedet ikke var foretakets «underleverandør», samt at sikrede selv hadde valgt verkstedene og måtte reklamere ovenfor disse. Nemnda kom til at foretaket ikke hadde ansvar for at reparasjonen «skjer uten ugrunnet opphold eller er fri for mangler», og viste til at foretaket i henhold til forsikringsavtalen var ansvarlig for å finansiere en kaskoskade, men ikke ansvarlig for utbedringen av skaden.

Saksfremstilling

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

Sikrede meldte 9.7.24 om at hans kaskoforsikrede bobil samme dag var utsatt for sammenstøt.

Motparten var forsikret i et svensk forsikringsforetak S som erkjente ansvar for ulykken.

Sikrede orienterte 11.9.24 foretaket om at verksted KC ikke kunne reparere skaden. Foretaket bekreftet at han i stedet kunne bruke verksted SA.

Foretakets takstmann noterte 24.2.25 at skadene var større enn først antatt, og at bilen måtte flyttes til verksted PMN.

Sikrede orienterte foretaket 22.4.25 om at verksted PMN ikke kunne gi en ferdigstillelsesdato og stilte spørsmål om bilen kunne benyttes som innbyttebil ved kjøp av ny bobil, eller om det kunne avklares når bilen ville være ferdigreparert. Alternativt ønsket han støtte til vurdering av utført reparasjon og dekning av utgifter til leie av bobil frem til reparasjonen var utført.

Foretaket informerte sikrede 23.4.25 om at takstmannen hadde bedt verksted PMN om takst som ennå ikke forelå, og at det var for sent for kontantoppgjør. Partene var deretter i dialog som ifølge foretakets forklaring var basert på at saksbehandler ved en feil trodde taksten ikke var godkjent.

Sikrede påklaget 20.5.25 saksbehandlingen og sakens fremdrift. Bilen hadde vært innom tre verksteder, og han måtte selv følge opp verkstedene, koordinere fremdriften og bruke mye ressurser på saken pga. foretakets manglende oppfølging. Det var fortsatt uklarheter rundt takstgrunnlaget, og bilen hadde vært utilgjengelig for ham i ti måneder.

Foretakets takstmann ble forelagt klagen og uttalte 28.5.25 om sakens fremdrift:

Her er det først ett oppdrag som er sendt inn til oss 24.9 på ettermiddagen som jeg godkjente neste dag.

Verksted skriver 'forbehold om mer skader bak fanger etter vi har demontert' helt vanlig praksis

Når ett oppdrag er godkjent tenker verken takstmenn eller saksbehandlere mere på saken med mindre vi hører fra verksted eller kunden.

Jeg hører ingen ting fra kunden etter dette.

Så kommer det beskjed gjennom dbs 24.2.2025 fra ..verksted AS.. at 'bilen er rammeskjev og vi har ikke papirer for en slik jobb, bilen blir sendt til ..verksted PMN.. for ny takst'

..Verksted PMN.. overtar jobben, men de mangler naturligvis deler til å fullføre jobben siden skaden er større en først antatt.

Som vi alle vet har det vært kjempeutfordringer på leveringstid på enkelte bobil og campingvogner og det kan ta opp til flere måneder og få deler.

Om det er tilfelle i denne saken har jeg ikke kontroll på, det kan være verksted som overtok jobben som har vært sein til å bestille deler eller glemt enkelte deler også for hva jeg vet

Jeg har purret og snakket med ..PMN.. utover våren og svaret har vært at de venter på deler. Jeg snakket med han senest i går fordi jeg etterlyste takst i dbs.

Han får ikke opprettet takst i dbs pga at ..SA.. ligger inne med en takst på samme skadenr, den har jeg satt som 'ikke dekning' fra før for å beholde historikken for evt å sammenligne med hva som kommer fra ..PMN..

Jeg har nå opprettet en takst på vår side og overført til verksted å presisert at de må få inn taksten så fort som mulig.

Bilen var milevis fra innløsning ved første takst, den var på 106 000kr

Foretaket informerte 20.6.25 om at det kunne dekke en kvalitetssikring av reparasjonen hos NAF, men at det ikke var ansvarlig for verkstedets ventetid eller tiden det tok å skaffe deler for reparasjonen. Verksted PMN hadde forklart at det hadde oppdatert sikrede på status hele veien, og at PMN hadde måttet slutføre en jobb som verksted SA hadde startet på:

Du viser til manglende tillit og gjentatte uriktige opplysninger fra verkstedet ..PMN.. og Tryg, samt fravær av ansvarstaking og koordinering fra vår side, noe du mener har ført til forsinkelser. I klagen etterspør du også en avklaring av forsikringsdekningen, vurdering av eventuell kompensasjon for tapt tilgang til bilen, en faglig vurdering av reparasjonen.

Ansaret ble tidlig avklart, og motpartens selskap erkjente ansvar for skaden som ble påført din bil. Slik vi leser saken er nå bilen din ferdig reparert. Du skal ha fått erstattet ditt økonomiske tap.

Vi beklager at du opplever at skaden ikke er tilfredsstillende håndtert hverken fra vår side, eller fra verkstedets side.

Ut fra sakens historikk, ser vi ikke at Tryg eller verkstedet har trenert saksbehandlingsprosessen. Bilen ble først plassert på verksted som ikke hadde nok kompetanse til å utføre reparasjon. Bilen ble derfor flyttet til annet verksted. Tryg godkjente skadetakst, slik at reparasjon kunne igangsettes, dersom du som eier av bilen godkjente det til verkstedet. Det er du som bileier som er i dialog med verkstedet i reparasjonstiden.

Vi kan ikke stå til ansvar for verkstedets ventetid, heller ikke tiden det tar for å anskaffe nødvendige deler til reparasjonen.

Sikrede var fortsatt uenig og sendte 24.6.25 klage til Finansklagenemnda.

Sikrede krever kr 45 000 i kompensasjon for tap av bruksnytte fordi bilen var utilgjengelig i elleve måneder, hvor minst ni måneder overstiger rimelig reparasjonstid, og kr 7 500 i kompensasjon for betydelig egeninnsats og tidsbruk, som følge av manglende koordinering fra foretakets side, herunder klagearbeid.

Sikrede anfører at foretakets håndtering av skadesaken er uaktsom. Motparten erkjente ansvar, og skaden omfattet karosseri og ramme, dvs. utelukkende standard varebildele. Til tross for skadens begrensede omfang har bilen vært utilgjengelig i over ti måneder og er fremdeles ikke fullgodt reparert.

Sikrede anfører at foretaket ikke har overholdt plikten til å behandle kravet og sørge for reparasjon uten ugrunnet opphold, og er ansvarlig for forsinkelser når underleverandører er benyttet og valgt gjennom foretakets system. Sikrede bestrider at han ble holdt oppdatert av verksted PMN. Han ble tvert om gitt usanne og motstridende opplysninger. Verkstedvalgene var godkjent eller styrt av foretaket, og han ble senere nektet å bytte verksted da han ikke lenger hadde tillitt til at det kunne rette opp feil på bilen.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at det har oppfylt sine forpliktelser ved at det har finansiert reparasjon av skadene. Foretaket har ifølge forsikringsavtalen ikke plikt til å sørge for reparasjon, det har ikke hatt noen innvirkning på reparasjonstiden, og det er ikke ansvarlig for reparasjonsresultatet. Sikrede har iht. vilkårene ikke krav på erstatningsbil eller kompensasjon for verkstedets eller foretakets tidsbruk. Foretaket bestrider at verkstedet er en «underleverandør», og det viser til at det er sikrede som har valgt verkstedene. De to første verkstedene kunne ikke reparere skaden, mens det siste hadde problemer med å få tak i deler. Eventuelle reklamasjoner må rettes til verkstedene.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for sikredes tap som følge av forsinket reparasjon av bil.

Sikredes bil ble utsatt for en skade ved sammenstøt hvor motparten har erkjent ansvar. Dette betyr at sikrede har et direkte krav mot motpartens ansvarsforsikringsforetak for det tap sammenstøtet har påført ham.

Sikrede har likevel valgt å kreve skaden dekket under kaskoforsikringen. Kaskoforsikringsforetaket er kun ansvarlig for skader i henhold til den inngåtte kaskoforsikringsavtalen, og ikke for motpartens erstatningsansvar.

Sikrede anfører at foretaket har plikt til å behandle skadekravet og sørge for reparasjon uten ugrunnet opphold, og at det ikke kan fraskrive seg ansvar for forsinkelser når underleverandører er benyttet og valgt gjennom foretakets system.

Foretakets ansvar i henhold til forsikringsavtalen er å finansiere en kaskoskade, jf. for så vidt fal. § 6-1 om at foretaket er ansvarlig for sikredes «økonomiske tap», og ikke for utbedring av skaden. En forsikringsavtale er en avtale om økonomisk kompensasjon, og ikke en avtale om reparasjon, jf. FinKN 2021-128 hvor nemnda understreket at:

.... en forsikringsavtale er en avtale om å finansiere en skade. Selskapet har ikke plikt til å utrede skadeårsaken eller foreta andre ytelser i forbindelse med en skade selv om de ofte involverer seg i dette som en service overfor kundene.

Dette betyr at foretaket ikke har noe ansvar for at reparasjonen skjer uten ugrunnet opphold eller for at den er fri for mangler.

Reparasjonsverkstedet kan heller ikke sees som foretakets underleverandør. Det følger av avtalen pkt. 3.2 at «Selskapet kan avgjøre hvilket verksted som skal brukes», men så lenge foretaket ikke

har noe reparasjonsansvar, kan ikke verkstedet regnes som underleverandør.

I tillegg til ansvar etter avtalen er foretaket er etter fal. § 21-2 ansvarlig for «økonomisk tap som er forårsaket av at foretaket ikke har oppfylt sine plikter etter fal. § 1-5 første ledd, og som foretaket med rimelighet kunne forutse som en mulig følge av pliktbruddet». Vurderingstemaet etter fal. § 1-5 er om foretaket har opptrådt «faglig forsvarlig ut fra de plikter som gjelder for tjenesten og det som ellers er avtalt». Verken forsikringsavtaleloven eller forsikringsavtalen pålegger foretaket noen særlig tidsfrist for utbedring av en skade. Foretaket er etter forsikringsavtalen som nevnt ansvarlig for å finansiere skaden, ikke utbedre den. Etter fal. § 8-2 skal erstatningen utbetales «så snart forsikringsforetaket har hatt rimelig tid til å klarlegge ansvarsforholdet og beregne erstatningen». Erstatningen kunne i dette tilfellet ikke beregnes før bilen var ferdig reparert. Det følger videre av fal. § 8-4 at sikrede har krav på renter fra to måneder etter at kravet er meldt, men ved utlegg først etter at utlegget er gjort.

Nemnda forstår saken slik at foretaket valgte verkstedet KC, som ikke kunne reparere. Sikrede fikk deretter 11.9.24 foretakets bekreftelse på at han i stedet kunne bruke verksted SA. Da skadene var større enn antatt, måtte bilen flyttes til verksted PMN. Det forhold at det måtte brukes flere verksteder, fordi det første verkstedet ikke hadde tilstrekkelig kompetanse til å reparere skaden, og det andre ikke hadde anledning til å reparere skaden fordi det viste seg at skaden var større enn først antatt, er forhold som ikke foretaket kan holdes ansvarlig for. Foretaket har heller ikke ansvar for at det tok noe tid før det siste verkstedet mottok deler det bestilte til reparasjonen.

Nemnda kan ikke se at sikrede har sannsynliggjort andre forhold som skulle tilsi at foretakets håndtering har vært uaktsom.

Foretaket har etter det opplyste betalt for reparasjonen iht. skadetakst. Dersom sikrede er misfornøyd med den reparasjonen verkstedet har utført, må han reklamere overfor verkstedet. Det er ikke sannsynliggjort at bilen har hatt skader som ikke var medtatt i skadetaksten, eller at den er blitt påført nye skader i forbindelse med reparasjonen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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