

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-371

7.4.2026

Tryg Forsikring NUF

Motorvogn

Tvist om egenandel – feilinformasjon fra verkstedet?

Sikrede meldte inn en veihjelpssak etter at bilen ble skadet, og bilen ble tauet til verksted. Skaden var dekket under maskinskadedekningen, som foretaket aksepterte at sikrede kunne tegne med tilbakevirkende kraft. Det ble utstedt endringsbrev med vilkår som fastsatte en egenandel på 50 % av reparasjonskostnadene for biler med kilometerstand over 200 000, og sikrede mottok samtidig informasjonsbrev om dette. Sikrede opplyste imidlertid at verkstedet hadde informert om at foretaket hadde bekreftet kr 0 i egenandel, og bilen ble utlevert uten betaling. Foretaket gjorde opp med verkstedet og krevde deretter egenandelen fra sikrede. Sikrede bestred kravet og anførte at han ikke var informert om egenandelen og ikke hadde akseptert reparasjon til den aktuelle kostnaden. Foretaket fastholdt at informasjon om egenandelen var gitt, og at eventuell feilinformasjon fra verkstedet ikke binder foretaket. Nemnda kom til at foretaket hadde krav på egenandel, og at foretaket ikke var bundet av opplysninger fra verkstedet.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 40 127

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om frafall av egenandel etter skade på kjøretøy.

Sikrede har forsikring med følgende klausul om egenandel: hitsettes:

Egenandel

[...]

- For kjøretøy som har kjørt mer enn 200.000 kilometer på skadedagen beregnes en egenandel på 50 prosent av skaden, minimum 4.000 kroner.

Sikrede meldte 23.11.23 inn en veihjelpssak til foretaket. Bilen var skadet og måtte taues til nærmeste Tesla-verksted. Sikrede hadde ikke maskinskadedekning på dette tidspunktet, men foretaket aksepterte 27.11.23 at sikrede kunne tegne maskinskadedekning med tilbakevirkende kraft. Skaden var dermed dekningsmessig. Det ble utstedt et endringsbrev med vilkår for Maskinskade, hvor det blant annet fremkom informasjon om egenandelen.

Foretaket sendte sikrede et informasjonsbrev samme dag, der det bl.a. ble gitt informasjon om prosessen og egenandelen:

Maskinskade

Det er for tidlig å si om skaden er omfattet av maskinskadedekningen. Skaden må først takseres av verkstedet og vurderes av vår takstmann.

Taksering

Vi forstår det slik at bilen allerede står på verksted, og vi ber deg om å gi verkstedet skadenummeret slik at de kan sende oss takstoppsett med bilder av skaden så takstapparatet hos oss kan få vurdert skaden.

Hva skjer videre

Når takst bekrefter at skaden dekkes over maskinskade, kan verkstedet avtale reparasjon direkte med eier av kjøretøyet.

Egenandelsoversikt hvis skaden er dekket

Egenandelen varierer etter kjøretøyets alder og kjørte kilometer. Hvis maskinskaden er dekket av forsikringen er egenandelen:

For kjøretøy som er inntil 5 år gammelt og har kjørt mindre enn 200.000 kilometer på skadedagen, er egenandelen 4000 kroner.

For kjøretøy som er over 5 år gammelt og har kjørt mindre enn 200.000 kilometer på skadedagen, er egenandelen 25 prosent av skaden, minimum 4000 kroner. For kjøretøy som har kjørt mer enn 200.000 kilometer på skadedagen er egenandelen 50 prosent av skaden, minimum 4000 kroner.

Sikrede ringte foretaket 12.12.23, og foretaket bekreftet at taksten var godkjent. Foretaket har forklart at sikrede igjen ble informert om at egenandelen var 50 % av reparasjonskostnaden.

Det ble sendt ny informasjon fra foretaket til sikrede 4.1.24, der det ble vist til at skaden var dekket med fradrag for egenandel: Skaden er dekket inntil godkjent takst med fratrekk for egenandel. Du må selv kontakte verkstedet for å igangsette reparasjonen hvis det ikke allerede er gjort.

Egenandel

For kjøretøy som har kjørt mer enn 200.000 kilometer på skadedagen beregnes en egenandel på 50 prosent av skaden, minimum 4000 kroner. Egenandelen er 40127 kroner og betales direkte til verkstedet. Vi gjør samtidig oppmerksom på at egenandelen vil øke dersom det viser seg at skadens omfang øker.

Det viste seg at sikrede på dette tidspunktet allerede hadde hentet ut bilen før jul 2023, uten å bli belastet for egenandelen. Ettersom sikrede ikke hadde betalt egenandelen direkte til verkstedet, gjorde foretaket opp med verkstedet og krevde tilbakebetaling av egenandelen fra sikrede.

Sikrede fikk 24.6.24 beskjed fra foretaket om et egenandelskrav på kr 40 127, og at dette ville komme som egen faktura ettersom verkstedet ikke hadde trukket egenandelen.

Sikrede kontaktet 5.7.24 foretaket på telefon og forklarte at han ikke hadde godkjent reparasjon av kjøretøyet, og at han først mottok brev om at skaden var dekket etter at bilen var hentet fra verkstedet i desember 2023. Foretaket forklarte at sikrede hadde fått informasjon om egenandelen, men at foretaket ville følge opp saken og høre med Tesla. Foretaket kontaktet Tesla og ba om bekreftelse på at reparasjon var blitt godkjent av sikrede. Tesla informerte om taksten var blitt godkjent den 13.12.23, og at reparasjon kunne starte når delene kom den 15.12.23. Den 19.12.23 hadde sikrede etterspurt når bilen kunne forventes å være ferdig. Kravet om betaling av egenandel ble ifølge foretakets klagesvar opprettholdt 22.7.24.

Sikrede klaget på avgjørelsen 13.11.24 og anførte at det var gjort en feil som sikrede ikke kunne bære ansvaret for. Sikrede hadde heller aldri mottatt noen pris på reparasjon som han måtte godkjenne. Første gangen han fikk informasjon om kostnader var da bilen ble hentet på verkstedet. Sikrede visste heller ikke hva som hadde blitt gjort med bilen.

Foretaket opprettholdt sin avgjørelse den 29.11.24, under henvisning til at sikrede hele veien hadde fått informasjon om at det måtte betales egenandel.

Sikrede klaget på egenandelskravet 10.4.25, men foretakets klageorgan opprettholdt avgjørelsen 25.7.25.

Saken ble meldt inn til Finansklagenemnda 18.8.25.

Sikrede avviser krav om at han må dekke egenandelen og anfører at det ikke ble informert om dette. Sikrede har forklart at verkstedet opplyste at foretaket var kontaktet, at reparasjonen var godkjent, og at foretaket ønsket at bilen skulle repareres. Sikrede samtykket til dette og spurte om

egenandelens størrelse. Han fikk da beskjed om at foretaket hadde opplyst at egenandelen var kr 0 i denne saken. Ved utlevering av bilen betalte sikrede ingen egenandel. Om lag én måned senere mottok sikrede melding fra foretaket om at reparasjonen kunne igangsettes, og at egenandelen var kr 40 127, som skulle betales til verkstedet. På dette tidspunktet var bilen allerede reparert og utlevert. Verkstedet har fastholdt at de mottok informasjon fra foretaket om at egenandelen var kr 0. Sikrede ville ikke ha akseptert en reparasjon til det beløpet og mener det ikke er hans feil at foretaket ga feil informasjon til verkstedet.

Forsikringsforetaket krever dekning for egenandelen og anfører at sikrede ble informert om at egenandelen var 50 % av skaden ved passerte 200 000 kilometer. At verkstedet har opplyst noe annet, er ikke noe foretaket svarer for, det må i så fall tas opp med verkstedet. Eventuell feilinformasjon binder ikke foretaket. Det foreligger heller ikke noe annet grunnlag for å frafalle egenandelskravet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket kan kreve egenandel fra sikrede.

Sikredes forsikring har følgende klausul om egenandel:

For kjøretøy som har kjørt mer enn 200.000 kilometer på skadedagen beregnes en egenandel på 50 prosent av skaden, minimum 4.000 kroner.

Etter vilkårene skal egenandelen for kjøretøy med en kjørelengde på over 200 000 kilometer på skadedagen utgjøre 50 % av skaden. Uttrykket «skaden» må i denne sammenheng bety de reparasjonskostnader som knytter seg til den skaden som utløser forsikringsforetakets ansvar. Egenandelen utgjør dermed 50 % av de påløpte verkstedkostnadene.

Det er klart at kjøretøyet hadde kjørt mer enn 200 000 kilometer på skadedagen. Egenandelen utgjør derfor 50 % av reparasjonskostnadene, som etter det opplyste utgjør kr 40 127.

Egenandelen er en forhåndsbestemt egenrisiko som er fastsatt i forsikringsvilkårene, og som bl.a. har betydning for hvilken premie forsikringstakeren skal betale. Det er ingen bestemmelse i vilkårene som gir grunnlag for å frafalle eller refundere egenandelen.

Sikrede anfører imidlertid at han ble informert om at det ikke var noen egenandel i saken.

Det er ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at foretaket har opplyst om at det ikke påløper egenandel for reparasjonen i denne saken. Tvert om fremgår det av foretakets brev sendt til sikrede 27.11.23 at egenandelen var på 50 % av skaden, minimum kr 4 000, for kjøretøy som har kjørt mer enn 200 000 kilometer. Ut fra dette brevet kan sikrede ikke ha hatt noe grunnlag for å anta at forsikringen var uten egenandel.

Sikrede viser til opplysninger fra verkstedet. Verkstedet har ikke fullmakt til å forestå skadeoppgjør på vegne av foretaket, og eventuelle opplysninger fra verksted om egenandel er derfor ikke bindende for foretaket, jf. FinKN 2014-110.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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