

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-411

17.4.2026

Storebrand Forsikring AS

Motorvogn

Skadeomfang etter meldt skade på biltak etter vask i vaskehall.

Sikrede meldte skade på sin bils tak i form av lakkavflassing etter vask i vaskehall. Foretaket avsto først dekning med henvisning til uttalelse fra takstmann, og fordi det ikke vurderte at det var en skade pga. en plutselig tilfeldig ytre påvirkning. Takstmannen hadde uttalt at «Det er rust etter steinsprutskader og noe rust rundt takbøylefester, generelt fremstår ikke lakk på bilen som godt vedlikeholdt», og at «Dette er ikke ukjent feil på disse bilene, dårlig heft på lakk og påfølgende lakkavskalling, ...». Etter klage fra sikrede aksepterte foretaket likevel å dekke et kontantoppgjør på kr 12 946 iht. takst for reparasjon av det foretaket anså som dekningsmessig område, dvs. fremre takplate. Sikrede hevdet foretaket ikke kunne begrense dekningen til dette området på taket, idet det også var skader ellers på taket. Foretaket hevdet sikrede ikke hadde fremlagt dokumentasjon som tilsa at skader lenger bak på bilens tak skyldtes hendelsen i vaskehallen, men f.eks. kunne skyldes steinsprut. Sikrede var uenig og viste bl.a. til bilder av lakken tatt før skaden fant sted. Sikrede hevdet også at foretaket hadde bevisbyrden når det påberopte seg begrensninger i sitt ansvar etter vilkårene og hevdet bl.a. at foretaket ikke hadde dokumentert antagelsene om steinsprut. Nemnda kom til at foretakets oppgjør var korrekt.

Saksfremstilling

Saken gjelder tvist om skadeomfang ved oppgjør for kaskoskade på biltak etter vask i vaskehall.

Sikrede hadde kaskoforsikring i foretaket som iht. forsikringsvilkårenes pkt. 3.3 gjaldt skade på bilen «oppstått ved [...] tilfeldig, plutselig ytre påvirkning».

Sikrede meldte 28.4.23 en skade på sin bil (Citroen Jumpy mellomlang varebil, reg.dato 4.10.17) i form av lakkavflassing på taket etter at den hadde blitt vasket i en vaskehall. Sikrede oppga i skademeldingen at han oppdaget skaden 27.4.23, at det var en «Stor flekk uten lakk på taket», og at han «Vasket bilen i en Super Wash maskin. Brukte børsteløs vask, men likevel begynte det å flyve masse lakk rundt bilen fra taket».

Det følger av en takstrapport, etter besiktigelse 13.8.25 av verksted A som sikrede hadde valgt, at skadene var blitt taksert til kr 12 946 inkl. mva. Dette omfattet kostnader til lakking.

Foretaket sendte 14.8.25 taksten til takstmann Ø og opplyste at «Lakken flasser på taket, kunden har prøv i lang tid til og få vaskemaskinfirmaet til og dekke skaden men fått nei fra dem». Det ba takstmann «kontakte kunden og besiktige bilen, se om det er sparkel der». Takstmann Ø svarte 15.9.25 at:

Her har det tatt litt tid å komme i kontakt med eier, og få besiktiget bil.

Besiktiget hjemme hos eier 11.09.25

Det er rust etter steinsprutskader og noe rust rundt takbøylefester, generelt fremstår ikke lakk på bilen som godt vedlikeholdt.

Noen bilder er fra eier, de skal være fra rett etter eier oppdaget lakkavskalling. Eier mener det var for høyt trykk i vaskemaskin, vi kommer ingen vei mot eier av maskin på det. Det er ikke spor etter tidligere reparasjoner i området

Dette er ikke ukjent feil på disse bilene, dårlig heft på lakk og påfølgende lakkavskalling, bilen er for gammel for garanti/reklamasjon mot produsent. ..firma B.. vurderer denne som ikke dekningsmessig kaskoskade.

Foretaket avsto dekning 17.9.25 med henvisning til uttalelsen fra takstmann Ø, og fordi det ikke vurderte at det var en skade pga. en plutselig tilfeldig ytre påvirkning, jf. kaskovilkårene.

Etter at sikrede 24.9.25 påklaget avslaget og hevdet skaden oppsto plutselig ved bilvasken, så tilbød foretaket sikrede 26.11.25 likevel et kontantoppgjør på kr 12 946 iht. takst for reparasjon av det foretaket anså som dekningsmessig område, dvs. fremre takplate. Foretaket opplyste at:

Vi har sett på saken igjen. I følge vår interne takstmann er det steinsprut som har brutt forseglingen på lakken. I kombinasjon med noe dårlig heft på lakk, så løsner flakk av lakk pga påkjenning i vaskemaskin. Dette skal jo normalt en bil tåle. Vi skal gi deg medhold i klagen. Vi har da bedt ekstern takstmann ferdigstille taksten. Vi dekker da skade etter godkjent takst. Egenandel er 4000 kroner og skaden medfører 5% bonustap.

Sikrede hevdet takstbeløpet ikke reflekterte kostnaden ved reparasjon av området som var påført skader/følgeskader etter at bilen var i vaskehallen i 2023.

Foretaket informerte sikrede 16.12.25 om at takstmannen ikke hadde hatt mer å tilføye i saken, men mente han hadde taksert skaden som kom fra hendelsen og hva det kostet å sette bilen tilbake i tilsvarende stand. Foretaket viste til at sikrede måtte finne et verksted som kunne reparere skaden iht. skadetaksten på kr 12 946, og om det nye verkstedet mente det kostet mer å utbedre skaden, så måtte det drøfte det med takstmann. Ifølge foretaket hadde bilen hatt steinsprutskader som ikke var relatert til skadehendelsen, og foretaket dekket kun der vaskemaskinen hadde dratt av lakken. Det påpekte at ikke alle merker og rust som var på bilen ville bli dekket, idet det ikke var årsakssammenheng mellom steinsprutmerkene og skaden som inntraff i vaskeautomaten. Det viste til bilder fra taksten hvor merker/rust som ikke hadde kommet i hendelsen var markert med rød ring, og det hevdet bilvaskemaskinen ikke lagde disse merkene. Det tilbød som minnelig løsning kontantoppgjør på kr 12 946 uten å trekke egenandelen på kr 4 000 og bonustapet på 5 %.

Etter dette var det noe korrespondanse mellom partene. Sikrede hevdet skadetaksten måtte justeres i forhold til det faktiske skadeomfanget, og at bilder tatt tidligere underbygget dette. Videre at det ikke var dokumentert steinsprutskader, men at det dreide seg om følgeskader av skaden foretaket allerede hadde akseptert å dekke. Foretaket fastholdt at skader utover taksten ikke var relatert til skaden oppstått i vaskemaskinen i 2023.

Foretaket gjentok 5.1.26 at det dekket skaden påført av vaskemaskinen iht. takst for hva det kostet å reparere området hvor lakk ble revet av bilen på fremre takplate. Det hevdet at andre skader bilen hadde ikke var forenlig med at en vaskemaskin hadde laget dem, men trolig skyldtes steinsprut. Foretaket opprettholdt tilbudt kontantoppgjør, men påpekte at om sikrede ville finne et lakkeringsverksted som utbedret skaden på fremre takplate, og det verkstedet mente det ville være dyrere å lakkere fremre takplate enn taksten tilsa, så måtte det sende et tillegg, slik at foretaket kunne vurdere det.

Sikrede var uenig i at rust- og avflassingsskader på midtre del av taket ikke var relatert til hendelsen i vaskehallen, og påpekte 5.1.26 at det var ubestridt at lakken ble skadet i vaskehallen, at lakkavflassing eksponerer underliggende metall, at rust ikke var synlig eller dokumentert før hendelsen, og at rusten først ble synlig etter at lakken var skadet. Sikrede hevdet at når en dekningsmessig hendelse førte til at beskyttende lakk ble fjernet og underliggende rust synlig, så var det en følgeskade, at foretaket ikke hadde dokumentert at det var skader som ikke var relatert

til den dekningsmessige skaden, at taket på en varebil er et lite utsatt område uten normal berøring eller ytre påvirkning, og at påstanden om at det var steinsprutskader midt på takflaten var lite sannsynlig og udokumentert.

Foretaket avviste klagen og viste til kaskovilkårenes pkt. 3.3.3 om at skade må ha oppstått ved «tilfeldig, plutselig ytre påvirkning», og at sikrede selv måtte sannsynliggjøre en slik skade, samt skadens omfang, jf. FinKN 2021-463. Foretaket aksepterte å dekke skade oppstått etter bilvasken under pkt. 3.3.3 iht. taksten på kr 12 946, og bemerket nå at det ikke ville trekke egenandel og bonus. Om sikredes henvisninger til at det var «Fortsatt avflassing langs kanter og fals», «Eksponert metall» og «Rustutvikling som ikke var til stede ved skadetidspunktet i 2023», så hevdet foretaket det ikke var dokumentert at andre skader på bilen, som hadde utviklet seg/blitt oppdaget i senere tid, skyldtes bilvasken i 2023. Det la imidlertid til grunn at rust/steinsprutskader i fremre takplate ville bli lakkert i forbindelse med reparasjon av det skadde område, slik at taksten inkluderte eventuell skadeutvikling på fremre takplate.

Sikrede hevdet 27.1.26 at foretaket feilplasserte bevisbyrden etter at skaden var erkjent, at det avgrenset dekningen på en vilkårlig måte i strid med nemndspraksis, og sikrede krevde en dekning som muliggjorde en fagmessig reparasjon av hele takseksjonen.

Foretaket fastholdt sitt avslag, og sikrede sendte 29.1.26 klage til Finansklagenemnda. Foretaket sendte inn tilsvaret 2.2.26, og ytterligere kommentarer og dokumentasjon ble sendt av sikrede 2.2.26, 3.2.26, 5.2.26 og 19.2.26, og av foretaket 3.2.26, 5.2.26 og 6.2.26.

Sikrede har i det vesentlige anført at foretaket må dekke hele skaden på taket, og ikke kun skaden på fremre takplate. Det må dekke øvrige skader på taket som del av samme skadehendelsen etter bilvasken i 2023, og også etterfølgende skadeutvikling. Bilder av tilstanden kort tid etter hendelsen viser lakkavflassing uten rust eller steinsprut, og senere bilder viser gradvis skadeutvikling i form av eksponert metall og rust. Foretaket har ikke dokumentert en annen skadeårsak, herunder antakelsene om steinsprut. Sikrede hevder at foretaket ikke kan kreve at han beviser skadeomfanget, samtidig som det avgrenser dekningen uten å dokumentere at skadene eksisterte før skadetidspunktet, jf. FinKN 2015-145 og 2025-198. Foretaket har ikke dokumentert at skadene er uforenlig med skadeutvikling etter lakkskade, og anførselen om steinsprut støttes ikke av skadeprofil, lokasjon (midt på takflaten på en varebil) eller dokumentasjon fra før skadetidspunktet. Iht. FinKN 2019-418 må skadeårsak vurderes ut fra helhetlig skadeforløp, og ikke isolerte og etterfølgende observasjoner. Steinsprut er ikke mer sannsynlig enn at merkene er følger av eksponert metall etter lakkskade. Delvis utbedring med lakkering av kun en takplate, gir ikke en reell fagmessig tilbakeføring eller varig resultat til vesentlig samme stand. Sikrede viser til FinKN 2015-365 og bemerker at foretakets løsning ikke hensyntar en sammenhengende skadeutvikling og helhetlig korrosjonsbeskyttelse, og tilbuds kontantoppgjør på kr 12 946 reflekterer ikke kostnaden ved en fagmessig utbedring av skadeomfanget. Foretaket må sannsynliggjøre grunnlaget for avgrensning eller unntak, jf. FinKN 2015-365 og 2015-145, og det er ikke grunnlag for å hevde at en maskinvask kun kan skade fremre del av taket, når trykket i vasken er likt hele veien fra front til bak, samtidig som takstmann Ø har opplyst at dette er en kjent svakhet på disse bilene. Bilder fra skadetidspunktet viser at det ikke var rust ved vinduskant/tak, sammenhengende lakkavflassing i et større felt, ingen synlige rustgjennomslag, ingen punktformede kratte eller merker som indikerer steinsprut og jevn overflate uten lokale innslag av korrosjon. Sikredes bilder dokumenterer hvordan skaden fremsto da lakken først slapp, mens bildene foretaket og takstmann Ø har lagt til grunn er tatt betydelig tid etter skadedato, og en eventuell rustutvikling som kan observeres på disse bildene, er en direkte og påregnelig følge av at lakken har flasket av. Bilder av taket 16.12.25 viser at merkene takstmann omtaler som små

rustflekker fremstår som overflatesmuss, og ikke som rust eller korrosjon i lakken. Takstmann Ø har kun gitt en generell uttalelse uten teknisk analyse av skadeårsaken bak fremre takplate eller utført undersøkelser som kan utelukke påvirkning fra vaskemaskinen. Påstanden om at lakken «generelt fremstår som ikke godt vedlikeholdt» er et subjektivt og udokumentert utsagn.

Forsikringsforetaket har i det vesentlige anført at det etter klage fra sikrede aksepterte å dekke skade på bilen etter at den hadde vært i vaskehall som en kaskoskade, da det flasset av lakk på taket etter vask. Dette til tross for at takstmann mente det var dårlig heft på lakken, da bilen normalt skulle tålt dette. Foretaket dekker skadet område, som iht. bilder er på fremre takplate der lakk har flasset av, og sikrede vil da også få dekket steinsprutmerker i dette området siden foretaket dekker lakking her. Ifølge foretaket ser man merker der som ikke kommer fra vaskehallen. Foretaket dekker kontantoppgjør uten å trekke mva. og 50 % arbeidspenger, men det dekker ikke lakking av hele taket da det er åpenbart at det er skader der som ikke er påført av vaskemaskinen, herunder et merke lenger bak markert med blå pil på vedlagt bilde. Foretaket har informert om at dersom nytt verksted mener reparasjon er dyrere enn taksten tilsier, så kan det sende et tillegg på taksten som foretaket vil vurdere. Det viser til at sikrede har bevisbyrde for sin påstand om at bilen fikk skader på taket lenger bak, noe foretaket ikke anser dokumentert og sannsynliggjort. Det mener de skadene har kommet av annen ytre påvirkning som f.eks. steinsprut, jf. bilder i taksten som viser at bilen bærer preg av små rustangrep flere steder.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets oppgjør for skade på biltak er korrekt.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

For ordens skyld gjøres det oppmerksom på at vårt kontor ikke innehar bilteknisk ekspertise. Vi foretar heller ikke befaringer eller egne utredninger når det gjelder faktum, og vi må således legge til grunn det som fremkommer av foreliggende saksdokumenter og fagkyndige uttalelser.

Det er du som har bevisbyrden for at det har oppstått en skade som foretaket svarer for iht. din forsikringsavtales vilkår, jf. bl.a. FinKN 2020-263 og 2022-10, men det er foretaket som har bevisbyrden hvis det påberoper et unntak fra forsikringsdekningen, jf. FinKN 2011-259. Hvis det er uklart hva som har skjedd, går tvilen utover den som har bevisbyrden.

Det er forsikringsavtalen med tilhørende vilkår som er utgangspunktet ved vurderingen av foretakets ansvar. Det fremgår av forsikringsvilkårenes pkt. 3.3 at kaskoforsikringen gjelder skade på bilen 'oppstått ved [...] tilfeldig, plutselig ytre påvirkning'.

Foretaket har akseptert at du iht. pkt. 3.3 skal få dekket skade på bilens tak etter at den ble vasket i vaskehall 27.4.23, men dere er uenig om skadeomfanget. Foretaket har tilbudt å dekke skaden iht. verksted takst på kr 12 946, idet det har lagt til grunn at den dekker reparasjon med lakking av området hvor lakk ble revet av bilen på fremre takplate.

Du hevder foretaket må dekke kostnadene ved reparasjon av hele takseksjonen, og ikke bare på fremre takplate. Du mener foretaket også er ansvarlig for skadeutviklingen/følgeskader på en større del av taket, idet det ikke er grunn til at aktuelle skade kun er begrenset til en del av taket. Du hevder foretaket ikke har dokumentert at øvrige skader på bilens tak som rust- og avflassingsskader på midtre del av taket, ikke er relatert til hendelsen, og at det er skader som skyldes steinsprut.

Sekretariatet vil bemerke at verksted A, som takserte skadene til kr 12 946 inkl. mva., ikke har vurdert hva som var årsaken til skaden. Takstmann Ø, som foretaket kontaktet, uttalte imidlertid 15.9.25, etter besiktigelse av bilen 11.9.25, at:

Det er rust etter steinsprutskader og noe rust rundt takbøylefester, generelt fremstår ikke lakk på bilen som godt vedlikeholdt.

Noen bilder er fra eier, de skal være fra rett etter eier oppdaget lakkavskalling. Eier mener det var for høyt trykk i vaskemaskin, vi kommer ingen vei mot eier av maskin på det. Det er ikke spor etter tidligere reparasjoner i området

Dette er ikke ukjent feil på disse bilene, dårlig heft på lakk og påfølgende lakkavskalling, bilen er for gammel for garanti/reklamasjon mot produsent. ..firma B.. vurderer denne som ikke dekningsmessig kaskoskade.

Sekretariatet oppfatter at takstmann Ø vurderte at lakkavskallingen ikke var forårsaket av bilvasken 27.4.23, men at foretaket til tross for det valgte, etter klage fra deg, å dekke skaden iht. verksted A sin takst. Foretaket viste til at dets interne takstmann hadde uttalt at steinsprut hadde brutt forseglingen på lakken, og at i kombinasjon med noe dårlig heft på lakken, så løsnet flakk av lakk pga. påkjønning i vaskemaskinen, noe en bil normalt skal tåle.

Det synes ikke å være omtvistet at takstbeløpet på kr 12 946 kun dekket reparasjon med lakking av fremre takplate, og foretaket har åpnet for å revurdere taksten om dette beløpet skulle vise seg å være for lav for reparasjon av dette området.

Spørsmålet som derfor må vurderes er om foretaket er ansvarlig i forbindelse med samme skadehendelse for et skadeomfang utover skader på fremre takplate.

Foretaket hevder bilen har hatt steinsprutskader som ikke var relatert til skadehendelsen, og presiserer at det kun dekker skader der vaskemaskinen hadde dratt av lakken.

Basert på foreliggende saksdokumenter fremstår det for sekretariatet noe uklart hva som er årsaken til skadene på din bils tak, dvs. skadene som ikke var på bilens fremre takplate. Både takstmann Ø og foretakets interne takstmann synes å legge til grunn at bilen har steinsprutskader på taket, og takstmann Ø har uttalt at det er 'rust etter steinsprutskader og noe rust rundt takbøylefester, generelt fremstår ikke lakk på bilen som godt vedlikeholdt'. Vedrørende din anførsel om at bilder ved skadetidspunktet ikke viste slike skader, så kan ikke sekretariatet se at det kan være avgjørende, idet det ikke kan utelukkes at bilen har vært utsatt for steinsprut i ettertids sett hen til at det gikk lang tid fra bilen ble vasket i vaskehall 27.3.23 til den ble besiktiget av hhv. verksted og takstmann Ø høsten 2025. Sekretariatet er ikke kjent med din bruk av bilen og hvor du har kjørt, og vi kan derfor ikke se bort ifra at bilen kan ha blitt påført steinsprutskader i ettertids. Hva angår din anførsel om at steinsprutskader midt på takflaten er lite sannsynlig og udokumentert, så er det vår oppfatning at selv om slike skader gjerne ses i en bils front, panser og frontrute, så kan likevel ikke denne skadeårsaken utelukkes. I den anledning vil vi minne om at det er du som har bevisbyrden for at alle skadene du krever erstattet er omfattet av din kaskodekning, og i dette tilfellet for at disse skadene er en følge av skadehendelsen som oppsto i april 2023. Det er ikke foretaket som har bevisbyrden for det. Sett hen til at du ikke har fremlagt noen form for dokumentasjon fra f.eks. en takstmann, verksted e.l., som støtter opp under ditt syn, så kan ikke sekretariatet se at vi har tilstrekkelig grunnlag for å imøtegå de sakkyndige vurderingene som foretaket har støttet sin avgjørelse på hva angår årsaken til skadene utover de på fremre takplate. Vi kan ikke se at dine anførsler om at disse skadene samsvarer med påvirkning fra vaskemaskin pga. sammenhengende flassing, skader langs profiler og pressede kanaler og mekanisk påvirkning over større flater, er tilstrekkelig i denne forbindelse. Det er vår vurdering at dette er i tråd med nemndspraksis, se eksempelvis FinKN 2017-310 hvor nemnda uttalte at 'Sikrede har bevisbyrden for at det foreligger en dekningsmessig skade, og han har ikke fremlagt dokumentasjon som tilsier at selskapets takstrapport er gal'.

Hva angår dine henvisninger til FinKN 2015-145, 2015-365, 2019-418 og 2025-198, så kan vi ikke se at disse er relevant for din sak. Problemstillingene som drøftes i disse sakene er andre enn de som er sentrale i din sak, og vi vil også bemerke at det er du som har bevisbyrden for at alle skadene du krever erstattet etter at bilen ble vasket i vaskehallen er omfattet av vilkårene.

Vår konklusjon er således at det ikke er grunnlag for å kritisere foretakets skadeoppgjør, idet du ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at du har krav på erstatning fra foretaket utover det du allerede er tilbudt knyttet til aktuelle hendelse.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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