

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-726

25.6.2026

Gjensidige Forsikring ASA

Motorvogn

Kontantoppgjør – valg av takst.

Sikredes bil var blitt påført en kollisjonsskade. Foretaket hadde godtatt å utbetale kontantoppgjør for skaden, men partene var uenige om hvilken takst som skulle legges til grunn. Foretaket gjennomførte utbetaling basert på verksted A sin takst på kr 11 374. Sikrede ønsket derimot utbetaling i henhold til verksted B sin takst på kr 32 064. Sikrede mente at denne taksten var mer profesjonell og at verkstedet hadde foretatt en grundigere vurdering. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning, og viste blant annet til at sikrede utfra vilkårene ikke hadde krav på å velge annet verksted eller annen takst enn det som var godkjent av foretaket.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: fra kr 11 374 til kr 32 064

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om endring i grunnlaget for utbetaling av kontantoppgjør.

Sikredes bilforsikring hadde følgende erstatningsregler:

Gjensidige kan avgjøre ved hvilket verksted reparasjonen skal foretas. Innebærer reparasjonen en forbedring, gjøres det fradrag tilsvarende verdien av forbedringen.

Er det ikke tilgjengelige deler i markedet som kan skaffes til det aktuelle kjøretøyet, skjer oppgjøret i form av et kontantoppgjør. Prisene på delene settes til hva de ville kostet dersom de var å oppdrive.

Velges kontanterstatning, utbetales erstatningen på grunnlag av takst godkjent av Gjensidige.

Arbeidskostnadene erstattes med 50 %. Merverdiavgift og andre avgifter erstattes kun når dette er betalt.

Sikredes bil ble skadet 3.8.25, da den under parkering ble påkjørt av en annen bil som rygget. Foretaket til ryggende bil erkjente ansvar.

Sikrede sendte skademelding til sitt foretak, med følgende beskrivelse av skaden:

- Hovedskaden er midt på bakstøtfangeren med plastdelen under, strekker seg til høyre side, mest markert på venstre side.

Ryggekameraet fungerer ikke normalt!

Mulige skjulte skader etter et høyt brak

Bilen ble levert til verksted A for takst av skadene 8.8.25. Taksten var på kr 11 374, som ble godkjent av foretaket. Sikrede var imidlertid ikke fornøyd og oppsøkte derfor verksted B, som takserte skaden til kr 32 064. Begge verkstedene hadde avtale med foretaket.

Sikrede ønsket ikke reparasjon av bilen, men kontantoppgjør. Sikrede var misfornøyd med taksten fra verksted A og ønsket oppgjør i henhold til takst fra verksted B. Begrunnelsen for dette var uprofesjonell fremgangsmåte hos verksted A, bestående bl.a. av at de hadde ignorert sikredes skriftlige henvendelser, nektet å gi etterspurte garantier, at de selv anbefalte verksted B, og at de

ikke oversendte takst før etter mange henvendelser. Videre var taksten kun basert på mobilbilder av skadene, uten at det ble gjennomført en grundig undersøkelse.

Foretaket svarte at sikrede kunne få kontantoppgjør, men at utbetalingen ville være utfra verksted A sin takst. Alternativt kunne sikrede velge reparasjon av bilen. Dersom sikrede ikke ønsket noen av disse alternativene, kunne sikrede selv ta kontakt med foretaket til den som påførte bilen skadene. Det var ikke aktuelt for foretaket å utbetale i henhold til taksten fra verksted B.

Sikrede meddelte flere ganger at han ønsket kontantutbetaling, men ikke basert på verksted A sin takst.

Foretaket utbetalte kontantoppgjør på kr 11 274 – i henhold til taksten fra verksted A – 22.9.25.

Sikrede klagde til foretakets klageinstans 22.9.25 og anførte at taksten var uprofesjonell, og at utbetalingen var gjort uten hans samtykke. Sikrede hadde aldri bedt om et kontantoppgjør basert på taksten fra verksted A. Foretakets klageinstans besvarte klagen i brev av 19.11.25. Klagen ble ikke tatt til følge.

Sikrede sendte klage til Finansklagenemnda 18.11.25.

Sikrede krever kontanterstatning basert på taksten fra verksted B. Dette er den korrekte taksten på skaden, da verkstedet er en autorisert Mercedes-forhandler, og taksten gjenspeiler faktiske kostnader. Det er enorm faglig forskjell mellom de to verkstedene. Verksted A hadde ikke nødvendig kompetanse og gjennomførte en uprofesjonell takst; bilen ble ikke engang tatt inn på verkstedet for besiktigelse. Taksten er et feilaktig overslag, som ikke innebærer full erstatning for skaden og ikke dekker det reelle tapet.

Sikrede anfører at foretaket forsøkte å tvinge ham til å akseptere oppgjøret på deres vilkår, helt uten hensyn til hans krav eller vurderingen til verksted B. Utbetalingen fra foretaket til sikrede er gjennomført mot hans vilje. Sikrede hadde flere ganger, både muntlig og skriftlig, sagt at han ikke ønsket utbetaling i henhold til verksted A sin takst.

Sikrede anfører også at foretaket har hatt uakseptabel lang saksbehandlingstid.

Foretaket avviser ytterligere ansvar. Taksten fra verksted A er godkjent av foretakets egen takstkonsulent. Årsaken til ulik taksering er at verksted B har høyere timespris, og at de har lagt inn bytte av deler, mens verksted A har lagt inn reparasjon av deler. I dette tilfellet er reparasjon tilstrekkelig; det er ikke nødvendig med bytte av deler. Forsikringen dekker skade i henhold til forsikringsvilkårene, og dette omfatter ikke forbedringer. Videre har foretaket avtale med verksted A og har dermed inngående kjennskap til verkstedet, bl.a. knyttet til kvalitet. Når det gjelder taksering basert på bilder, er dette vanlig. Dersom det ved reparasjon viser seg at skadeomfanget er større enn antatt, vil det sendes et tillegg til taksten.

Foretaket har anført at saksbehandlingstiden er godt under gjennomsnittet, og grunnen til at saken ikke hadde blitt avsluttet, var uenigheten om størrelsen på utbetalingen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningsoppgjør er korrekt.

Sikrede krever erstatning basert på takst fra B og ikke fra A som foretaket har lagt til grunn.

Sikredes forsikring har følgende bestemmelse om erstatningsregler (vilkårenes side 33):

Gjensidige kan avgjøre ved hvilket verksted reparasjonen skal foretas. Innebærer reparasjonen en forbedring, gjøres det fradrag tilsvarende verdien av forbedringen.

Er det ikke tilgjengelige deler i markedet som kan skaffes til det aktuelle kjøretøyet, skjer oppgjøret i form av et kontantoppgjør. Prisene på delene settes til hva de ville kostet dersom de var å oppdrive.

Velges kontanterstatning, utbetales erstatningen på grunnlag av takst godkjent av Gjensidige.

Arbeidskostnadene erstattes med 50 %. Merverdiavgift og andre avgifter erstattes kun når dette er betalt.

Ordlyden «Gjensidige kan avgjøre» tilsier at det er opp til foretaket å bestemme hvilket verksted som skal foreta reparasjon. Dette innebærer følgelig at sikrede ikke har krav på å velge et annet verksted, dersom foretaket ikke godkjenner det. Videre tilsier ordlyden i tredje avsnitt «takst godkjent av Gjensidige» at hvis sikrede skal kreve kontantoppgjør, må taksten godkjennes av foretaket. Også dette innebærer at sikrede ikke ensidig kan kreve kontantoppgjør utfra en annen takst. Erstatningsoppgjøret skal dekke sikredes økonomiske tap og har derfor fradrag for forbedringer, jf. første avsnitt.

Nemnda forstår forskjellen i takstene slik at B har høyere timespris, og at de har lagt inn bytte av deler, mens verksted A har lagt inn reparasjon av deler. I utgangspunktet har sikrede ikke krav på bytte av deler dersom de lar seg reparere. Ved forskjeller i timepris følger det dessuten av fal. § 4-10 om sikredes tapsbegrensningsplikt at sikrede har plikt til å velge rimeligste reparasjonsalternativ. Nemnda forutsetter likevel at reparasjon av deler ikke fører til at bilens verdi blir redusert. Sikrede anfører at foretaket har forsøkt å tvinge ham til å akseptere et oppgjør på deres vilkår og at det deretter har utbetalt kontanterstatningen selv om sikrede uttrykkelig sa at sikrede ikke aksepterte den. Nemnda kan ikke se at dette er dokumentert. Foretaket har opplyst om sikredes alternativer ved erstatningsoppgjøret – reparasjon eller kontantoppgjør basert på godkjent takst. Utfra forsikringsvilkårene har sikrede ikke krav på å velge et annet verksted eller annen takst enn det som foretaket har godkjent. Sikrede har imidlertid krav på å få dekket sitt økonomiske tap som følge av skaden. Dette innebærer at dersom det gjennom reparasjon viser seg å være ytterligere skader på bilen, må foretaket erstatte kostnader til dette i tråd med avtalen. Nemnda forstår foretaket slik at dette er akseptert.

Sikrede anfører at foretaket har utbetalt uten hans samtykke. Sikrede har gjentatte ganger avvist foretakets forslag om utbetaling. Samtidig hadde sikrede også klart avvist reparasjon av bilen. Nemnda kan ikke se at foretaket da hadde noe annet valg enn å betale for å hindre å komme i en misligholdssituasjon.

Sikrede har anført at foretaket og foretakets klageinstans har hatt uakseptabel lang saksbehandlingstid. Nemnda kan ikke se noe grunnlag for denne anførselen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Lars Enger Barnholdt (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).