

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2026-801

30.6.2026

If Skadeforsikring NUF

Motorvogn

Kasko – skade som følge av mus/gnagere – skadene tilstrekkelig utbedret?

Sikredes bil ble påført omfattende skader av mus/gnagere, og foretaket aksepterte ansvar. I flere omganger ble det imidlertid avdekket et større skadeomfang, noe som medførte at bilen måtte inn på verksted gjentatte ganger, og at taksten ble oppjustert. Etter siste verkstedsopphold anførte sikrede at bilen fremdeles ikke var tilstrekkelig utbedret. Sikrede anførte også at utbedringskostnadene uansett oversteg bilens verdi, slik at foretaket burde vurdere kondemnasjon og gi et kontantoppgjør. Foretaket anførte imidlertid at skadene var tilstrekkelig utbedret og at det ikke var grunnlag for kondemnasjon. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning, samt at vilkårene for å kreve kondemnasjonsoppgjør ikke var oppfylt.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om erstatningsoppgjøret etter dekningsmessige skader på sikredes bil.

Saken gjelder en Toyota Rav4 2016-modell, som er forsikret hos If Skadeforsikring (heretter foretaket). Hvordan et erstatningsoppgjør skal gjennomføres er i det vesentlige regulert i pkt. 8 i forsikringsvilkårene. Der er det bl.a. angitt følgende:

8.3. Oppgjørsregler ved reparasjon

1: Kan skaden repareres, erstattes kostnadene til reparasjon. Er det etter If sin mening ikke lønnsomt å reparere de enkelte deler, skiftes de med tilsvarende (eller i det alt vesentlige tilsvarende) deler. Hvis reparasjonen skjer ved innsetting av nye deler og de utskiftede deler er forringet som følge av tidligere ikke utbedrede skader, slitasje, korrosjon e.l., gjøres det skjønnsmessig fradrag for dette.

Består skaden av riper, skrammer, småbulker mm. som ikke har betydning for kjøretøyets funksjon, kan If bestemme at reparasjon ikke skal skje ved utskifting av delene. If avgjør hvordan reparasjonen skal utføres, men sikrede har krav på å få tilbakeført kjøretøyet til samme, (eller i det alt vesentlig samme), funksjonelle stand som før skaden inntraff. Som alternativ til reparasjon, kan If i slike tilfeller velge å erstatte skaden med et skjønnsmessig fastsatt kontantbeløp.

2: If avgjør ved hvilket verksted reparasjonen skal foretas.

3: If har rett til å bestemme at reparasjon skal foretas.

(...)

7: Livslang reparasjonstrygghet

If dekker utbedringen av feil og mangler knyttet til reparasjon av bilen frem til blir vraket. Dette gjelder både feil og mangler på deler og utført arbeid knyttet til reparasjon av bilens karosseri. Mekaniske deler, elektronikk, høyvoltbatteri og slidedeler er unntatt fra dekningen.

Forutsetninger som må være oppfylt:

- Reparasjonen må være utført på ett av If sine avtaleverksteder på reparasjonstidspunktet, og som If har anbefalt å benytte til utbedring av skaden.
- If har betalt for reparasjonen.

- Melding om reklamasjon skal skje både til verksted som utførte reparasjonen og If.
- Reklamasjon må skje uten ugrunnet opphold.
- Reklamasjonen gjelder kaskoskader på person- eller varebil som ikke er over 3,5 tonn.

If trer inn i bileiers krav mot verkstedet dersom If dekker kostnader for å utbedre feil og mangler.

Reparasjon kan bare påbegynnes med If sitt samtykke.

8.4. Oppgjørsregler ved totalskade

8.4.1. Totalskade

Er kjøretøyet eller del av den gått tapt, eller reparasjon av skaden etter If sin mening ikke er lønnsom, kan If foreta kontantoppgjør, eller erstatte kjøretøyet/delen med en tilsvarende (eller i det alt vesentlige tilsvarende) kjøretøy/del.

Den 27.10.25 meldte sikrede ifra til foretaket per tlf. om at mus/gnagere hadde påført relativt omfattende skader på bilen. Foretaket erkjente ansvar, og det skal ha blitt avtalt reparasjon. I e-post samme dag skrev foretaket at:

Forsikringen din dekker skadene på kjøretøyet ditt.

[Verkstedet] vil kontakte deg om reparasjon. Hvis verkstedet ikke tar kontakt i løpet av 2-3 dager, anbefaler vi at du kontakter dem direkte. Avtale om reparasjon gjøres mellom deg og verkstedet. Verkstedet arbeider etter våre retningslinjer om reparasjonstrygghet og bærekraft. Les gjerne mer om det her.

Egenandelen, som du betaler til verkstedet, er 8 000 kroner.

Så vidt vi forstår ble bilen levert til verkstedet for en takst samme dag og hentet igjen 30.10.25. I den første taksten ble utbedringskostnaden angitt til kr 63 388. Sikrede var tilbake hos verkstedet 5.11.25 for å påpeke mangler i taksten, og fikk da opplyst at bilen skulle inn på verksted 28.11.25 og være ferdig 3.12.25. I oppdatert takst ble utbedringskostnaden angitt til kr 114 629.

Både i denne perioden og i ettertid var det mye korrespondanse mellom sikrede, foretaket og verkstedet. Kort oppsummert handlet dette om at det i flere omganger ble avdekket et større skadeomfang, som medførte at bilen måtte inn igjen på verksted.

Den 3.12.25 ba sikrede om at foretaket skulle foreta et kontantoppgjør og vurdere kondemnasjon, fordi utbedringskostnadene var blitt såpass store at de nærmet seg bilens verdi. Sikrede klaget også på hvordan både foretaket og verkstedet hadde håndtert saken. I e-post 5.12.25 avviste foretaket kravet om kontantoppgjør.

I den siste oppdaterte taksten er reparasjonskostnadene angitt til kr 182 475 inkl. mva.

Foretaket har også fremlagt en vurdering fra bruktbilansvarlig hos T datert 5.3.26, hvor bilens verdi er angitt til kr 229 000–239 000.

Sikrede brakte saken inn for Finansklagenemnda ved klage 17.3.26, og foretaket oversendte klagesvar 24.3.26. Både sikrede og foretaket oversendte i flere omganger ytterligere kommentarer.

Foretaket har også fremlagt følgende uttalelse fra fagsjef på takstavdelingen:

Ut fra de opplysninger som foreligger i takst synes klart at bilen er reparert i tråd med gjeldende krav og forutsetninger.

(...)

Slik jeg forstår det er bilen fullverdig reparert, og det vil derfor etter mitt syn ikke være grunnlag for ytterligere erstatning.

Videre har sikrede fremlagt følgende uttalelse fra verkstedet:

Vi avviser aldri kundeklager når de er reelle, og vi tar alle henvendelser på alvor. Dette har vi også gjort i ditt tilfelle, og vi har besvart alle punktene du har uttrykt misnøye med.

Når det gjelder skaden på taktreket, må vi være tydelige på at denne etter vår vurdering ikke er forårsaket hos oss. Vi kan dessverre ikke påta oss ansvar for forhold vi ikke har forårsaket

Hybrid ledningsnett i motorrom

Reparasjonen av ledningsnett er utbedret og godkjent i henhold til If sine retningslinjer.

Setetrekk høyre framsete

Setetrekket er skiftet Når vi bytter underlaget (seteryggen), kan dette bidra til at trekket strekker seg bedre mot seteputen og dermed gir en forbedret passform

Du står fritt til å levere bilen til et annet verksted for en vurdering for egen regning. Vi kan imidlertid ikke ta ansvar for eller garantere hva andre aktører eventuelt måtte avdekke av feil eller mangler.

Basert på våre vurderinger er bilen reparert i henhold til gjeldende retningslinjer og godkjent takst, med unntak av seteputeryggen som kommer i tillegg til det som hittil er utbedret

Det som gjenstår nå, er å bytte seteryggen på begge forseter. Når dette er utført, anser vi reparasjonen som ferdigstilt.

Sikrede anfører at foretakets oppgjør er utilstrekkelig. Utbedringen som er gjennomført har ikke vært i tråd med forsikringsvilkårene og faglige standarder. Bilen har ikke blitt tilbakeført til samme stand som før skaden inntraff og verkstedet har påført skade på taktrekket. Sikrede har anført at han heller burde ha fått et kontantoppgjør og at det burde ha vært vurdert kondemnasjon av bilen. Sikrede har også klaget på hvordan foretaket og verkstedet har håndtert saken og bedt om en vurdering av om han har krav på ytterligere erstatning i saken på grunn av dette.

Foretaket har akseptert ansvar i saken, men anfører at skaden er tilstrekkelig utbedret. Foretaket står i utgangspunktet fritt til å velge oppgjørsform, herunder om det skal gjennomføres reparasjon eller et kontantoppgjør. I dette tilfellet er det gjennomført en reparasjon og bilen er tilbakeført til samme stand som før saken. Det er ikke grunn til å kreve ytterligere kontantoppgjør eller kondemnasjon i denne saken.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold:

Sekretariatet legger til grunn at foretaket har akseptert at skadene er dekningsmessige etter forsikringsavtalen. Spørsmålet som skal behandles her er om foretakets erstatningsoppgjør er utilstrekkelig.

Hvilke skader og tap som foretaket svarer for – herunder hvilke begrensninger som gjelder og hvordan et oppgjør skal gjennomføres – avhenger av vilkårene i forsikringsavtalen din. Forsikringen dekker ikke hendelser ut over det som er angitt i vilkårene. Forsikringen er med andre ord ikke noen 'all risk'-forsikring, men en forsikring som dekker skade og tap ved bestemte hendelser. Dette er hensyntatt ved premieberegningen.

Det er du som fremmer et krav i saken og som må sannsynliggjøre kravet ditt, jf. blant annet Høyesteretts dom i **Rt. 2002 s. 1517** og Finansklagenemndas avgjørelse i **FinKN 2024-41**. Det er også du som har bevisbyrden for at foretakets oppgjør er uriktig, jf. **FinKN 2017-622**.

Hvordan et erstatningsoppgjør skal gjennomføres er i det vesentlige regulert i pkt. 8 i forsikringsvilkårene.

(...)

Etter vilkårene kan altså foretaket velge om skadetilfellet skal gjøres opp ved et kontantoppgjør eller ved reparasjon. I utgangspunktet kan du ikke kreve et kontantoppgjør, selv om du mener at det er mest hensiktsmessig. I denne saken valgte foretaket å gjøre opp saken ved en reparasjon og vi kan ikke se at du hadde grunn til å kreve noe annet.

Når foretaket velger reparasjon, så har du krav på å få 'tilbakeført kjøretøyet til samme, (eller i det alt vesentlig samme), funksjonelle stand som før skaden inntraff'. Etter vilkårenes pkt. 8.3 nr. 7 har også foretaket en garanti kalt 'livslang reparasjonstrygghet', som innebærer at hvis det oppstår feil og mangler knyttet til reparasjonen, så dekker foretaket utbedring av disse feilene, med enkelte unntak.

Videre følger det av nemndspraksis at hvis bilen blir påført skader under reparasjonsarbeidet, så kan disse bli regnet som følgeskader etter den opprinnelige skaden, jf. bl.a. **FinKN 2025-253**. Dette kan medføre at foretaket også blir ansvarlig for å dekke nye skader.

Som nevnt over er det imidlertid du som må sannsynliggjøre kravet ditt. Det vil si at det er du som må sannsynliggjøre at bilen ikke er tilbakeført til vesentlig samme funksjonelle stand som før skaden inntraff, eller at det er påført nye skader.

Når det gjelder den konkrete vurderingen av skadeomfang og utbedring, så har ikke Finansklagenemnda bilteknisk kompetanse. Vi kan derfor ikke på helt selvstendig grunnlag ta stilling til dette. Vår saksbehandling er skriftlig, og vi kan ikke gjennomføre avhør av vitner, innhente egne sakkyndige vurderinger, eller lignende. Når vi vurderer en sak må vi legge til grunn det som fremkommer av dokumentasjonen som partene har fremlagt. Hvis det er fremlagt sakkyndige vurderinger, så har både sekretariatet og nemnda svært liten anledning til å overprøve disse, jf. **FinKN 2018-749**. Når foretaket har innhentet en fagkyndig uttalelse, så er det i utgangspunktet du som må sannsynliggjøre at denne er feil, jf. **FinKN 2017-310**.

I denne saken har det blitt fremlagt uttalelser fra verkstedet og en fagsjef hos foretaket. Begge har uttalt at skadene er tilstrekkelig utbedret, og verkstedet har benektet at de har påført skader på bilen. Du har anført at disse uttalelsene er feil, men du har ikke fremlagt noen fagkyndig uttalelse eller annen dokumentasjon, som støtter opp om dette. Vi kan derfor ikke se at vi har grunnlag for å se bort fra uttalelsene fra verkstedet og foretakets fagsjef.

Sekretariatets konklusjon blir at du ikke har sannsynliggjort at reparasjonen har vært utilstrekkelig, eller at bilen er påført ytterligere skader. Du har dermed ikke sannsynliggjort kravet ditt, og kan derfor ikke gis medhold i klagen.

Avslutningsvis vil vi bemerke at vårt mandat er å vurdere hvorvidt foretakets behandling av saken er korrekt sett opp mot gjeldende forsikringsavtale og lovverk. Sekretariatet behandler ikke anførsler som gjelder generell misnøye eller feil ved foretakets saksbehandling, servicenivå, saksbehandlingstid og lignende, jf. våre vedtekter pkt. 1.3 tredje avsnitt og **FinKN 2022-164**. Vi kan ikke se at du har sannsynliggjort at måten foretaket og/eller verkstedet har behandlet saken på, skal medføre at foretaket pålegges noe ytterligere ansvar.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. I klagen har sikrede anført at bilen ikke er tilstrekkelig utbedret, at verddivurderingen er satt for høyt, og at foretaket har overskredet tålegrensen for utbedringsforsøk etter forbrukerrettslige prinsipper. Sikrede har også fremlagt en uttalelse fra en salgskonsulent hos T, hvor bilens verdi ansås til kr 160 000.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet til nemnda er om foretakets erstatningsoppgjør er utilstrekkelig.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Sikrede anfører i ettertid at bilen ikke er tilstrekkelig utbedret, men har ikke fremlagt noen sakkyndig vurdering som støtter dette. Videre viser han til at foretaket har overskredet tålegrensen for utbedringsforsøk etter forbrukerrettslige prinsipper. Verken forsikringsavtaleloven eller vilkårene angir noen grense for utbedringsforsøk, og det er uklart for nemnda hvilke prinsipper sikrede viser til. Sikrede anfører også at foretakets verdi ansettelse er for høy og har fremlagt en uttalelse fra en salgskonsulent hos T, hvor bilens verdi ansås til kr 160 000. Nemnda forstår sikrede slik at han krever et kondemnasjonsoppgjør. Vilårene har følgende bestemmelse om dette:

8.4.1. Totalskade

Er kjøretøyet eller del av den gått tapt, eller reparasjon av skaden etter If sin mening ikke er lønnsom, kan If foreta kontantoppgjør, eller erstatte kjøretøyet/delen med en tilsvarende (eller i det alt vesentlige tilsvarende) kjøretøy/del.

Det er derfor foretaket som bestemmer om bilen skal kondemneres. Vilåårene gir ikke sikrede rett til kondemnasjonsoppgjør fremfor reparasjon. Nemnda kan derfor ikke se noe grunnlag for at sikrede har krav på kondemnasjonsoppgjør.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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