

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2017-754

6.12.2017

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Erstatningsoppgjør – plutselige skader – forsikringstid – informasjon.

Ut fra sprekker i grunnmur/trapp og stort tilsig av vann/fukt mot sikredes hytte, iverksatte sikrede/entreprenør våren 2013 arbeider med å grave opp dreneringen rundt hytta. I den forbindelse ble det avdekket at grunnmur var i dårlig forfatning, og det ble slått hull på denne for å komme inn i blindkjelleren. Her ble det avdekket mye vann/fukt og bl.a. råteskader i bærebjelker under hyttegulvet, samt skader på bærende konstruksjoner for øvrig. Skaden ble meldt til Gjensidige. Selskapet henviste skaden til Norsk Hussopp Forsikring (NHF) som hadde råteskadedekningen under forsikringsavtalen. Takstmannen NHF sendte ut, takserte kostnadene til å utbedre selve råteskaden, men ikke kostnadene for å sette hytta i stand for øvrig. NHF utbetalte 1/3 av taksert råteskade, basert på en vurdering av at skaden hadde utviklet seg i minst ti år og at sikrede fikk råteskadedekning først i 2010. Selskapet engasjerte takstmann for å vurdere øvrige bygningsskader i oktober 2015. Manglende fundamentering og ikke fungerende drenering ble ansett som hovedårsak til skadene. Sikrede anfører det var en feil fra Gjensidige at bare råteskaden ble taksert til å begynne med, og at bl.a. forsikringsavtalens bestemmelser om skade ved ekstraordinær nedbør gir han rett til å få dekket kostnadene ved å reparere også øvrige skader. Videre at Gjensidige er ansvarlig for at han eventuelt ikke har tegnet råteskadeforsikring fra 2006. Gjensidige har avslått bygningsskadene bl.a. ut fra at skadene ikke kan anses som plutselige i vilkårenes forstand. Nemnda kom til at bygningsskadene ikke var dekningsmessige og at selskapet ikke hadde begått saksbehandlingsfeil.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 960.000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på hytte, herunder spørsmålet om selskapet har brutt informasjonsplikten og gjort saksbehandlingsfeil.

Sikrede overtok fra sine foreldre i 1998 en hytte oppført i 1960.

Sikrede har bygningsforsikring hos Gjensidige (selskapet) og tilleggsdekning for sopp og råte hos Norsk Hussopp Forsikring (NHF). Gjensidige informerer og sender ut forsikringsavtalene, mens NHF for øvrig administrerer sopp- og råteforsikringen fullt ut. I forsikringsbeviset/vilkår utstedt 18.6.12 fremgår det om denne dekningen: "Forsikringen er dekket gjennom Norsk Hussopp Forsikring – som også foretar skadeoppgjør".

Det er fremlagt flere forsikringsvilkår for forsikring av hytten.

Fra vilkårene gjeldende fra 4.4.99 hitsettes:

4.1. Bygningsforsikringen dekker

alle skader som inntreffer plutselig og uforutsett, med unntak av skader som nevnt i punkt 4.2 ...

4.2. Bygningsforsikringen dekker ikke

...

7. skade som skyldes utilstrekkelig eller sviktende drenering, samt skade ved vanninntrengning gjennom utette tak/vegger.

Likevel dekkes skader ved ekstraordinær snøsmelting/nedbør.

Vilkårene fra 2001, 2007 og 2009 har omtrent samme ordlyd som 1999-vilkårene vedrørende punkt 7.

I forsikringsbeviset fra 2007 for sikredes "Hus" er det under beskrivelse av "Dekningsomfang" oppført "Sopp og råte i bolighus", mens det for "Hytte og innbo" ikke er en tilsvarende dekning.

Forsikringsbeviset fra 2009 er omtrent likelydende med 2007 i beskrivelsen av dekningsomfang.

Sikrede har opplyst at forsikringen var tegnet i Tryg en periode på ni måneder i 2009/2010. Ifølge Gjensidige ble råteskadedekning tegnet på hytta da avtalen ble nytegnet 21.7.10 (etter perioden i Tryg).

Sikrede meldte ved e-post 7.6.13 inn skade til selskapet og opplyste bl.a. at det rant vann hele tiden fra skogsområde og ned mot hytta. Det var oppdaget alvorlige sprekker i både betongtrapp og grunnmur året før. Sikrede hadde derfor kontaktet et firma for tiltak våren 2013, og dette firmaet startet 18.5.13 arbeidet med å drenere rundt hytta og skifte trappa. Etter at det var gravd rundt hele hytta, ble det laget et hull i grunnmuren for å kontrollere blindkjelleren. Der ble det oppdaget at det var svært fuktig, at viktig treverk viste tegn til råte og maurangrep, at en bærende betongstolpe var i ferd med å flyttes og isolasjon som var falt bort mv.

Sikrede ga videre uttrykk for at han i samråd med fagkyndige var enige om at det ikke kunne gjøres noe med skadene uten å grave "helt ut for å støpe et gulv som inneholder "fuktsperre" og sikrer at gulvet forblir stabilt og kan være fundament som stolper og andre bærende konstruksjoner kan ha som utgangspunkt".

I forbindelse med skaden ble det (bare) rekvirert takstmann fra NHFs side. Ifølge skadetakst datert 5.7.13 utgjør nødvendige kostnader for å utbedre råteskadene kr 36.000 eks. mva.

Av beskrivelsen fremgår det at hytta er "bygget med blindkjeller, hvor høyden mellom bakkenivå og trebjelkelag har vært ca. én m (stedvis noe mer). Det har ikke vært noen form for tildekking av grunnen. I lengre tid har det vært sprekker i grunnmuren, i tillegg har terreng på utsiden mot syd og øst vært skrånende mot muren".

Under overskriften "Konklusjon" er skadeårsak og hva utbedringen omfatter beskrevet slik:

Råteskade i blindkjeller avdekket. Årsaken er høy luftfuktighet i kjelleren over lang tid - mange år.

Blindkjelleren, som nå er åpnet, er ca. 30 kvm hvorav ca 22 kvm av etasjeskille har trebjelkelag, resterende er støpt (under veranda/inngangsparti).

Etasjeskille har bjelkelag av 3" x 8" samt deler med 2" x 7". Det er i underkant av bjelkene det er råteskader. Bjelkene er lagt opp på en bæring i midten av kjelleren, som også er råteskadet. Det er til sammen 9 bjelker á ca. 5 m og en midtdrager á 4,8 m som er skadet. ...

Beskrivelse av utbedring/reparasjon er en beskrivelse for å sette konstruksjonen/etasjeskillet tilbake til samme – eller i det vesentlige samme – stand som før skaden inntraff, og tar ikke for seg utbedring av f.eks. grunnmur, utgraving etc.

NHF foretok oppgjør ved brev av 8.7.13 med utgangspunkt i skadetaksten. NHF viste til at avtale om råteskadedekning først ble inngått i 2010, og at hoveddelen av skadene hadde utviklet seg før dette. NHF utbetalte 1/3 av den takserte råteskaden, samlet kr 8.000 etter fradrag for egenandel.

Sikrede klaget 15.9.13 til Kundeombudet i Gjensidige. Saksbehandlingen i selskapet hadde ifølge sikrede ledet saken til å bli kun et "sopp- og råteprosjekt", og hadde ikke tatt hensyn til totalprosjektet som viste seg meget omfattende. Det ble bl.a. vist til Byggforskserien 727.115 om "Senking av golv i eksisterende kjeller og kryperom" som viste hvordan utbedring skulle gjøres. Det ble også vist til (i e-post 13.9.13) at da entreprenøren gravde opp foran sørveggen "så vi at en kjempestor stein med en skarp kant hadde ligget mot murveggen med den skarpe kanten og laget en stor sprekk i muren (jordtrykket hadde presset steinen inn i veggen)". Tiltak måtte ifølge sikrede settes i gang av entreprenør raskt da det var overhengende fare for at hele hytta kunne kollapse pga. at grunnmur kunne gi etter. Sikrede mente en fullverdiforsikring måtte gi større rettigheter.

Kundeombudet fremholdt at det hadde vært korrekt at saken ble henvist til taksering for bare råteskaden, men at det kunne vært forklart bedre hvorfor det ikke var dekning under bygningsforsikringen. Kundeombudet gjennomgikk hvorfor det mente det ikke var dekning (skadene ble bl.a. ikke ansett som "plutselige" og uansett var det unntak for bl.a. jordtrykk, setninger og sviktende fundamentering), og anførte at fullverdibegrepet bare hadde betydning for erstatningsmessig bygningsskade.

Sikrede klaget 2.10.13 saken inn for sekretariatet for Finansklagenemnda. Det ble her utenom saksbehandlingen klaget særlig på 1) at skadetaksten "er fullstendig feil, da den ikke inneholder kostnadene med å komme til for å rette opp skaden – NHF sitt ansvar", og 2) at avkortningen av utbetalingen "skyldes dårlig kundebehandling og feilaktig dokumentasjon, og derfor er Gjensidige sitt ansvar". Sikrede anførte senere at han hadde råteskadedekning fra 2007.

Sikrede aksepterte ikke sekretariatets vurderinger av saken, og ønsket primært en ny gjennomgang av saken sammen med Gjensidige ut fra de feilene som var gjort ved den innledende takseringen.

Selskapet så ikke grunnlag for dette, men kom til at det skulle innhentes en ny takst.

Selskapet innhentet en skaderapport fra takstmann S som gjorde sine vurderinger basert på opplysninger fra sikrede og firmaet som utførte reparasjonsarbeidet. Arbeidene på hytta var på dette tidspunktet ferdigstilt. Om skadeårsaken hitsettes fra rapporten datert 15.10.15:

Manglende fundamentering og ikke fungerende drenering er hovedårsak til oppståtte skader på bygningen.

Fuktighet over tid i kryperom har igjen ført til råteskader på bærende konstruksjon under hytta. ...

Sprekker og setninger i støpt grunnmur kan settes i sammenheng med svak fundamentering.

Fritt vann i kryperom kan settes i sammenheng med sviktende drenering på grunn av alder. Dreneringen rundt hytta var fra 1960.

Om skadeomfanget og oppgraderinger fremgår bl.a.:

Det har vært behov for store oppgraderinger og forbedringer for overvannshåndtering og nye fundamenter til grunnmur.

Rom som tidligere var kryperom er nå oppholdsrom med bad, varmekabler og fliser på golv.

Selskapet opprettholdt avslaget for skadene på bygningen i brev datert 22.10.15 med tilsvarende begrunnelse som Kundeombudet. I tillegg ble det vist til at dreneringen uansett ikke var omfattet av forsikringen.

Sikrede tok etter dette bl.a. opp at det var opprinnelig forsikringsavtale fra 1998/99 som gjaldt da han ikke var blitt informert om endringer. Her var forsikringen i forbindelse med unntaket for sviktende drenering utvidet med bl.a. vilkårsteksten "Likevel dekkes skader ved ekstraordinær

snøsmelting/nedbør", og sikrede anførte at det hadde vært ekstreme nedbørsmengder i 2012/2013.

Sikrede krever dekning for utbedringskostnader på kr 960.000 eller mer og viser til forsikringsavtalen. Sikrede har helt siden første egne avtale med selskapet i 1999 hatt den beste dekningen som ble overtatt av foreldrene. Han er ikke informert om endringer i samsvar med fals regler om endringer, og da må denne avtalen gjelde. Skadeårsaken var sviktende eller utilstrekkelig drenering, samt vanninntrengning gjennom utette tak/vegger, jf. skaderapport fra 2015 som sikrede innhentet. Av opprinnelig forsikringsavtale, og også senere avtaler, fremgår at forsikringen "likevel" dekker skader ved ekstraordinær snøsmelting/nedbør. Det var slike forhold i 2012/2013, jf. informasjon fra strømlleverandøren om ekstreme nedbørsmengder i 2012-2013. Vilåret om "plutselige" skader gjelder slik vilkårene er utformet ikke for dette "likevel-unntaket", jf. også at det da aldri ville blitt dekning for råteskader. Det står ikke i vilkårene at det bare er plutselige skader som dekkes.

Forsikringsavtalen er også en fullverdiforsikring, hvilket medfører at bygningen skal bygges opp uten fradrag for verdiøkning.

Ifølge oppgjørsreglene skal erstatningen settes til hva det vil koste å utbedre skaden. Selskapet gjorde en feil ved innmeldingen av skade ved at det bare takserte råteskaden, mens selskapet var av den oppfatning at takstmannen utsendt fra NHF skulle taksere hele skaden. Det har også vært forutsetningen fra NHF at Gjensidige skulle dekke alle tilkomstutgifter. Selskapet må derfor gå gjennom saken på nytt.

Sikrede er uenig i at råteskadedekning først ble tegnet fra 2010, jf. bl.a. at det i forsikringsbeviset for 2007 under husforsikringen er sidehenvisning til vilkårene for denne dekningen. Uten nærmere presisering, er det nærliggende at disse vilkårene også gjelder for hytta. Dersom tegningen først fant sted fra 2010, må det bero på en informasjonssvikt som selskapet er ansvarlig for. Det må være konsistens i vilkårene, slik at det alle steder fremgår at råde eventuelt ikke er dekket. Sikrede er heller ikke på annen måte blitt informert om at det skal være forskjell på dekningene for hus og hytte, og har hatt lite muligheter til å bestemme teksten i forsikringsbeviset fra 2007.

Selskapet avviser ansvar og viser til at sikredes forsikringsavtaler gir ikke rett på dekning for bygningsskadene (utover råteskaden taksert og dekket av NHF). Det var ut fra foreliggende opplysninger korrekt ikke å taksere bygningsskadene da skade ble meldt, men selskapet kunne innledningsvis ha forklart bedre hvorfor det ikke var dekning. Skadeårsakene – som er dokumentert i flere takstrapporter og sikredes egne forklaringer - er uansett ikke dekningsmessige. Grunnvilkåret om at skadene må være "plutselige" er ikke oppfylt, da vannskader og skader på grunnmur mv. har utviklet seg over lang tid. Det er dessuten unntak i vilkårene for bl.a. tele, setninger, jordtrykk og utilstrekkelig eller sviktende fundamentering.

Selskapet kan ikke se at informasjonsplikten skal være brutt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Saken reiser spørsmål om:

- 1) bygningsskadene er dekket under sikredes forsikringsavtale,
- 2) det forelå råteskadedekning fra 2007,
- 3) det i så fall foreligger brudd på selskapets informasjonsplikt om dekningen,
- 4) selskapet kan pålegges å gå gjennom saken på nytt.

Nemnda ser først på spørsmålet om skadene er dekket av sikredes forsikring. Den aktuelle byggningsforsikring har følgende vilkår:

4.1. Bygningsforsikringen dekker

alle skader som inntreffer plutselig og uforutsett, med unntak av skader som nevnt i punkt 4.2 ...

4.2. Bygningsforsikringen dekker ikke

...

7. skade som skyldes utilstrekkelig eller sviktende drenering, samt skade ved vanninntrengning gjennom utette tak/vegger.

Likevel dekkes skader ved ekstraordinær snøsmelting/nedbør.

Vilkårene må forstås slik at kravet om "plutselig og uforutsett" gjelder generelt som en inngangsbetingelse for dekning. Av skadetaksten fremgår:

Manglende fundamentering og ikke fungerende drenering er hovedårsak til oppståtte skader på bygningen.

Fuktighet over tid i kryperom har igjen ført til råteskader på bærende konstruksjon under hytta. ...

Sprekker og setninger i støpt grunnmur kan settes i sammenheng med svak fundamentering.

Fritt vann i kryperom kan settes i sammenheng med sviktende drenering på grunn av alder. Dreneringen rundt hytta var fra 1960.

Taksten tilsier at skadene har oppstått over tid, og derfor ikke har inntruffet plutselig. Skade som følge av sviktende drenering er for øvrig også unntatt. Sikrede viser til store nedbørsmengder i 2012/2013, men ifølge taksten var skadeutviklingen i gang før dette tidspunktet.

Sikrede anfører at det var feil av selskapet ikke å takserer bygningsskadene med en gang de ble meldt. Nemnda er ikke enig i dette. Selskapet har ingen plikt til å takserer skader som ikke er omfattet av forsikringen. I dette tilfellet var det kun deler av råteskaden som var dekket under sopp og råte forsikringen, og NHF takserte skaden i forhold til sin forsikring. Dette er i tråd med den opplyste arbeidsdelingen mellom Gjensidige og NHF og må være korrekt saksbehandling.

Sikrede anfører at råteskadedekningen for hytta ble etablert i 2007. Ut fra de fremlagte forsikringspapirene er det ikke grunnlag for en slik anførsel. Forsikringsbeviset fra 2007 har separate sider for "Hus" og for "Hytte og innbo". I beviset for "Hus" er det under beskrivelse av "Dekningsomfang" oppført "Sopp og råte i bolighus", mens det for "Hytte og innbo" ikke er en tilsvarende oppføring. Det fremgår derfor klart at dekningen for hytten ikke omfatter råte.

Sikrede anfører at selskapet har brutt informasjonsplikten. Situasjonen rundt tegningen er ikke ytterligere beskrevet og det er ikke mulig for nemnda å ta standpunkt til denne anførselen.

Sikrede krever en helt ny gjennomgang av saken. Nemnda kan ikke se at forsikringsavtalen eller sviktende saksbehandling gir grunnlag for dette.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Birgitte Hagland (nestleder), Line Merete Lileng (nøytralt oppnevnt medlem), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Hanne Kvalshaug (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).