

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-409

11.6.2018

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Vannskade – drenskum – fal. § 8-5.

Høsten 2015 oppsto det skader på sikredes bolig som følge av lekkasje fra en drenskum. Selskapet erstattet kostnader det mente var dekningsmessige, men sikrede fremmet krav om ytterligere erstatning. Selskapets endelige avslag ble gitt i april 2017, og sikrede klaget til Finansklagenemnda i januar 2018. Selskapet anførte at klagefristen i forsikringsavtaleloven § 8-5 var oversittet, slik at et eventuelt ytterligere erstatningskrav i alle tilfeller var falt bort. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 98.590

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for vannskade.

Høsten 2015 oppsto det vannskade på sikredes enebolig som følge av skade på en drenskum. På skadetidspunktet var huset utleid. Skaden ble meldt skriftlig til selskapet 26.1.16. I skademeldingen er skadedatoen angitt til 1.9.15.

Selskapet erstattet 6.6.16 løsøre til en verdi av kr 64.130, med fradrag av egenandel på kr 6.000.

Sikrede ba om å få ytterligere erstatning, og selskapet utbetalte i juli 2016 kr 27.147 for egeninnsats, leie av container og maling av kjellergulv.

Sikrede sendte et omfattende brev til selskapet 16.9.16 om flere skadesaker. For vannskaden ble det fremmet krav om ytterligere erstatning av kr 98.590. Dette innebar i hovedsak omfattende egeninnsats og diverse materiell.

Det fremgår ikke uttrykkelig av dokumentasjonen fremlagt for sekretariatet når og hvordan dette brevet ble besvart, men kravet ble avslått.

Sikrede skal ha klaget til selskapet kundeombud 16.1.17, og det ble besluttet at saken skulle gjenopptas i skadeavdelingen.

Selskapet forsøkte å gjennomføre en befaring 1.3.17, men dette var ikke vellykket.

Sikrede klaget på selskapets saksbehandling i e-post 3.4.17.

Selskapet ga endelig avslag 11.4.17. I brevet ble det inntatt blant annet at:

Hvis du ikke er enig i avgjørelsen vår kan du fylle ut klageskjema på if.no, sende e-post til kundeombudet@if.no eller sende brev til kundeombudet i If, postboks 240, 1326 Lysaker. Klagen må sendes kundeombudet innen seks måneder etter at du fikk avgjørelsen i saken din.

Saken kan også tas opp med Finansklagenemnda, tlf. 23 13 19 60 eller finkn.no. Vær oppmerksom på at klagebehandling ikke kan behandles i flere instanser samtidig. Ønsker du å sende klage til If må det gjøres før du sender klagen til Finansklagenemnda.

Vi gjør oppmerksom på at If er fri for ansvar hvis du ikke har krevd klagebehandling (se over) eller anlagt sak innen seks måneder etter at du fikk skriftlig beskjed om avgjørelsen vår – se forsikringsavtaleloven paragraf 8-5, 18-5 og 20-1.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 31.1.18.

Sikrede krever dekning for skadene etter forsikringsavtalen og anfører at selskapets saksbehandling og endelige oppgjør har vært utilstrekkelig. Sikrede har vist til at kravet er svært rimelig, og at det utgjør en liten byrde for selskapet, men en stor byrde for ham. Saken har vært svært omfattende, og at den har vært en stor belastning både helsemessig og kronisk.

Selskapet bestrider ytterligere ansvar og anfører at oppgjøret er riktig. For øvrig er klagefristen oversett og selskapet er derfor uansett er fri for et eventuelt ansvar.

Sekretariatets avgjørelse:

Nemndas sekretariat avgjorde saken 10.4.18 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i saksbehandlingsreglene. Sikrede fikk ikke medhold i klagen. Sekretariatet viste til at endelig avslag med informasjon om klagefristen i fal. § 8-5 ble gitt 11.4.17, mens klage til Finansklagenemnda først ble fremmet 31.1.18. Klagefristen på seks måneder i fal. § 8-5 var dermed oversett, slik at selskapet var fritt for eventuelt ytterligere ansvar.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Line Merete Lileng (nøytralt oppnevnt medlem), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Ole Smedsrud (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Ingebjørg Kiil (forbrukerrepresentant).