

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-629

18.9.2018

Frende Skadeforsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Fritidsbolig – erstatningsoppgjør etter vannskade.

Sikrede opplevde etter et tilfelle av kraftig nedbør, vannskade i den forsikrede fritidsboligen. Selskapet foretok flere utbetalinger som følge av skaden og sikredes påførte økonomiske tap. Sikrede anførte at selskapets utbetalinger ikke dekket de tapene han hadde hatt, og som han hadde krav på etter forsikringsavtalen. Selskapet fastholdt at sikrede hadde fått dekket hva han var berettiget og anførte at de forholdene sikrede krevde ytterligere dekning for, ikke var omfattet av forsikringsavtalen. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Sikredes krav kr 88 558 inkl. mva., hvorav kr 10 280 var til innkjøp av diverse utstyr, kr 39 676 kompensasjon for til sammen 100 medgåtte arbeidstimer, kjøregodtgjørelse, reisetid og bompenger, kr 18 209 for tilkobling til vann, kr 20 394 var kostnader til skifte av seks fuktskadede dører og plater som følge av at selskapet hadde taksert dette forholdet for lavt.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav mot selskapet som følge av vannskade i fritidsbolig etter kraftig nedbør/tilbakeslag.

Av forsikringsvilkårene fremgikk:

Erstatningen tar utgangspunkt i hva det vil koste å:

- Reparere/utbedre skaden til tilsvarende, eller i det vesentlige tilsvarende stand, som før skaden, eller
- Gjenanskaffe tilsvarende, eller i det vesentlige tilsvarende ting, etter pris på skadedagen, eller
- Gjenoppføre tilsvarende bygning. (...)

Dersom det ikke kan dokumenteres med faktura at arbeidspenger er betalt, erstattes arbeidspenger med 75 % i forhold til normalpriser. Påløpt merverdiavgift dekkes etter dokumentasjon.

Vask, rydding, etc som forsikringstaker gjør selv erstattes med kr 200 pr, time. Antall timer beregnes ut fra det timeantall som et firma normalt ville brukt på jobben.

Sikrede mottok i forbindelse med kraftig nedbør en SMS med flomvarsel fra M kommune den 2.10.17. Her fremkom at:

en del fylkesveier er også oversvømmet. Elva renner nå inn i flere pumpestasjoner og det vil derfor renne vann, kloakk inn i kloakksystemet. Alle må derfor gjøre tiltak for egne verdier og eiendom. Om behov kontakt kan dere ringe vakttelefonen (...)

Sikrede har forklart at han umiddelbart reiste til fritidsboligen og satte i gang med å redde ting fra kjelleren. Sikrede anskaffet blant annet bensinaggregat, lys, pumpe, vadestøvler og diverse annet og satte straks i gang med utpumping av vann.

Sikrede meldte deretter skaden på den forsikrede fritidsboligen til selskapet. Det ble gjort befaring av takstmann FI som skrev i sin rapport at:

Tilbakeslag fra kommunal avløpsnett, som følge av midlertidig overbelastning etter ekstrem nedbør. Det falt mellom 2-300 mm nedbør i løpet av to døgn over store deler av sørlandsområdet. Elver og vassdrag har gått over sine bredder med min. 3-4 meter. Dette har igjen ført til oversvømmelse og stopp i kommunale ledningsnett. Strømbrydd har også ført til stopp i kommunal pumpestasjon.

(...)

Forsikringstaker har pumpet ut vann, og begynt vasking/desinfisering

Reparasjonsbehov:

Tørking

- Overflatetørk

Håndtering av løsøre

- Rydding for tilkomst

Sanering

- Vask/desinfisering av overflater

Rørlegger

- Riv/ny WB

- Reparasjon/service på vannpumpe

Tømrer

- Riv/ny hyller. Fastmontert

- Riv/ny dører m/ karm og listverk. 6 stk .

Maler

- Børsting av løs maling

- Ny overflatebehandling. Vegger og gulv i enkelte rom. Males 2 strøk

Spesielle betingelser:

Forsikringstaker har varslet at de ønsker utføre reparasjonsarbeidet selv.

Sikrede mottok oppgjørsbrev fra selskapet den 25.10.17 hvorpå det ble utbetalt kr 44 440 som følge av utgifter til rørlegger og elektriker, egeninnsats, skadesanering og materialkostnader/transport. Deretter ble sikrede tilkjent ytterligere kr 19 575 den 17.11.17 for utgifter til strøm og skjønsmessig verdiberegning for kostnader til vannpumpe og løsøre.

Deretter ble sikrede tilkjent kr 23 085 den 6.12.17 for kostnader til bistand fra brannvesen i forbindelse med å fjerne vann fra boligen, ytterligere innbo samt utgifter til tørking.

Sikrede stilte seg uforstående til utbetalingsbeløpene fra selskapet og pekte hovedsak på følgende tre punkter:

- 1) Manglende kompensasjon fra Frende for kjøp av nødvendig utstyr for å tømme og rengjøre/tørke kjelleren
- 2) Ingen vilje til å vurdere den mengde arbeid som må gjøres underveis og i etterkant samt kostnader det medfører.
- 3) Henvising til samarbeidspartnere/håndverkere som angir både kostnader for reparasjon og forslag til løsninger som ikke er realistiske.

Sikrede skrev deretter følgende kommentar til oppgjøret datert 3.1.18:

Pkt 1 til 5:

omhandler mine tiltak de 2 første dagene. Jeg vet ikke hvilket budskap jeg skal ha misforstått, om det er min nabo sin aksjon med å sperre av sluker eller det er takstmannens avvisning av betydning av dette. Forskjellen er i alle fall at naboen ikke fikk inn vann uansett hva takstmannen måtte mene.

(...)

Det er jo godt at takstmannen i alle fall gir meg rett i at vannet kom inn via kloakken, nemlig gjennom sluk og et avløp for tidligere toalett. Dersom Frende og takstmann tror at jeg har levd med et "pip åpent" utløp til kloakk i lang tid, med f.eks de luktplager det måtte medføre, så må det bli for deres regning, slikt gjør en bare ikke. Utløpet var selvfølgelig blokkert, men vannet presset det opp. Frende og takstmann er de eneste som hevder at det å få blokkert disse 2 utløp var unødvendig, alle andre spør nettopp hva jeg gjorde med dem.

At jeg kjøpte inn utstyr både for lys og pumping er selvfølgelig mitt valg, at jeg dro til stedet og satte i gang, det samme. Værvarselet var fortsatt nedbør og økt vannstand, alle veier stengt og ingen hjelp å få andre steder fra. Hvordan vet takstmannen at vannet ikke ville stige så mye at det ble skade på resten av huset? Jeg tok ikke sjansen på det. (...)

Et spørsmål tilslutt ang takstmannen sin påstand om at vannet vil trekke seg tilbake samme vei som det kom. Hvordan renner vann over en 7 cm høy dørstokk helt av seg selv? Men jeg ser jo at det jeg skulle gjort var å legge meg på sofaen i A, ta en telefon til Frende og si at det er vann i kjelleren på Ø vennligst fiks opp i det. Så hadde det gått et par måneder før selskapets "tropper" hadde ordnet opp i alt og fikset, ryddet og tørket.

(...)

Rørlegger fra A VVS har aldri, jeg gjentar aldri, kontaktet meg for å avtale besiktigelse av Brynepumpe. Han ringte en gang i uke 41 for å avtale skifte av VVB. Vi ble da enige om mandag 16.okt og som bildet viser, da var han der.

(...)

Jeg har spurt mange ganger, og jeg gjentar spørsmålet nok en gang, hvorfor har dere ikke kontaktet den rørleggeren som både har testet pumpa og hatt service på den i 25 år. Jeg spør igjen, jeg VIL ha et svar på dette. På den annen side så aner jeg at Frende egentlig ikke er interessert i sannheten om pumpa?

Punkt 9 Tilkoblingsavgift for vann.

Jeg må ærlig innrømme at det styrker ikke min trygghet av hva takstmann og Frende har fått med seg i denne saken når de opererer med tilkoblingsavgift for vann M kommune.

Muligens bare en skrivefeil, men det sier også noe mer. Hvilken kommune ligger Ø i? Jeg mener dessuten fortsatt at Frende må dekke tilkoblingsavgift for vann.

Pkt 13 Kostnader vedr reparasjon av dører og vegger i kjelleren.

Jeg har mottatt meps-kalkyle uten at tallene blir noe bedre av det. Men jeg ser at det står 6 dører på 80 cm, det stemmer ikke, 2 av dørene har andre mål. Hvilken høyde skal det være på dørene? Som jeg har skrevet i mitt brev av 17.11.2017, så finnes det ikke en byggmester eller et byggefirma som kan levere det som står i meps-kalkylen til den angitte pris. Samtlige jeg har kontaktet trekker litt på smilebåndet når de ser den.

(...)

Pkt 14 Medgått arbeidstid og "saneringselskapet"

Det står flere steder i notat referert til "saneringselskapet" Hvilket saneringselskap er det Frende mener å ha rekvirert. Jeg har videresendt faktura for leie/oppfølging av tørking, men det har jo aldri vært involvert noe saneringselskap.

Takstmann FI har gitt etterfølgende svar på sikredes ovennevnte kommentarer:

Boligen var ikke fast bebodd. Ble kun benyttet som fritidsbolig

- Forsikringsavtaleloven, FAL §4-10:

"Er det overhengende fare for at et forsikringstilfelle vil inntreffe, eller er et forsikringstilfelle inntruffet, skal sikrede gjøre det som med rimelighet kan ventes av ham eller henne for å avverge eller begrense tapet."

Med denne bestemmelsen forventes det kun at sikrede gjør "enkle" tiltak som f.eks. å berge løsøre som enkelt kan flyttes til områder i boligen som ikke er utsatt for flomvann. Det forventes ikke at sikrede skal

engasjere naboer/bekjente til å gjøre større tiltak for å forsøke stoppe hendelsen. Det forventes heller ikke at sikrede skal gjøre innkjøp av spesialutstyr og/eller påbegynne saneringsarbeidet umiddelbart, uten at dette eventuelt er avklart med selskapet eller den takstmann som av selskapet er satt til å håndtere skadesaken på deres vegne.

(...)

Punkt 1:

Her har FT trolig missforstått budskapet. Her er det snakk om en uinnredet kjeller med kun få delevegger i tre m/ platebekledning. Skadeomfanget vil være vesentlig det samme, om det er 0,5 meter med vann eller om det er 1,5 meter med vann. Å sammenligne med hendelse hos nabo er ikke relevant.

Punkt 2:

Ideelt sett er det ønskelig å komme raskt i gang med avfukting, men det er ikke det samme som at skadeomfanget blir vesentlig større, dersom man ikke kommer i gang med avfukting før det har gått noen dager. Ved store hendelser som den på sørlandet i oktober, er det ikke uvanlig at det kan gå 1-2 uker før avfukting blir igangsatt.

Punkt 3:

Kostnader for innkjøpt utstyr fremstår som langt større enn hva kostnader til økt omfang som følge av forsinket oppstart med sanering utgjør. Vann vil trekke seg tilbake samme vei som det kom inn, når flomtilstanden elven opphører, og vannstanden synker. (...)

Punkt 4:

Det er ikke oppgitt hvilke byggevarer som er innkjøpt, og hva disse er brukt til. Plastbøtter er for såvidt ok, selv om det virker lite trolig at det ikke allerede fantes slike i huset. Nødvendig tørkeutstyr (leie) inngår i summen for skadesanering/tørk (Blokkpris fra saneringsselskap), i kostnadssammendrag.

Punkt 5:

Det medfører riktighet at jeg under befaring opplyste at det må utføres en desinfisering. Dette gjøres ikke med insektmiddel. Kostnader til desinfisering er medtatt under punktet "skadesanering" i kostnadssammendrag.

Frende sine-post er et svar på FT sin henvendelse som gjelder at saneringsselskap er satt på sak en. Frende bekrefter at kostnader til saneringsselskapet er dekket. Dette gir ikke forsikringstaker rett til å uhemmet starte innkjøp av verktøy og utstyr.

Punkt 6:

Rørlegger fra A VVS fikk ikke avtale om besiktigelse av B og bytte av VVB, da FT ikke var tilstede. Måtte av denne grunn utsettes.

VVB ble byttet 16 eller 17/10. Da var det i følge rørlegger allerede koblet over til kommunalt vann. Det medfører med andre ord ikke riktighet som nevnt i e-post fra forsikringstaker, datert 24/10, at rørlegger ikke hverken spurte etter eller ville se på Brynepumpen. Her fremstår det som FT gir mangelfull og uriktig informasjon.

Punkt 7:

Verktøy og forbruksmateriell inngår i avtalepriser med saneringsselskap.

Punkt 8:

Kostnader til avfallshåndtering/deponi og Transport er medtatt i kostnadssammendrag. Her er det beregnet å benytte avfallsløsning som "i-sekk" eller tilsvarende.

Kostnadssammendrag oppdateres til leie av container, da det også er en del innbo/løsøre som er kondemnert. Kondemnert innbo/løsøre var ikke medtatt i avfallshåndtering.

Punkt 9 / 10:

Vedr. tilkoblingsavgift for vann, M Kommune. Se pkt. 6

Vedr. hvor vannet kom inn. Det er ikke bestridt at dette kom inn via kloakkledninger. I følge opplysninger fra FT under befarig, kom det vann inn via sluk på vaskerom, samt gjennom avløpsrør til et demontert toalett. (Se bilde av skadeårsak i skaderapport). Avløpsrøret til toalettet var kappet jamt med betonggulv og ikke plugget, og kostnader for plugging av dette er å anse som en forbedring/ oppgradering, hvor kostnaden ikke skal dekkes av forsikringen.

Punkt 11:

OK.

Punkt 12:

Her blander forsikringstaker sammen reparasjonskostnader og kostnader til reise/samt å stille seg til nødvendig disposisjon for selskapet og/eller deres representanter.

Punkt 13:

Vedlegger kopi av meps-kalkyle fra K.

(...)

Kostnadssammendrag er omregnet til timer.

Punkt 14:

De 35 timene som er oppført som eget arbeid inkluderer ikke sanering av kjeller. Disse timene inkluderer:

- Førstehjelp inkl. fjerning av restvann
- Opprydding, og fjerning av avfall etter riving
- Fjerning av skadet innbo/løsøre.

(35 timer utgjør nesten 1 arbeidsuke). Se forøvrig pkt. 6 (Avfallshåndtering)

Få ut 10 cm med vann fra en gulvflate på ca 125 kvm dvs 1250 liter, uten pumpe iflg Frende

- Det aller meste av vannet vil trekke seg tilbake samme vei som det kom inn når flomhendelsen avtar. Restvann fjernes med vannsuger. Dette anslås til noen få timers arbeid om det blir utført av saneringsselskap.

(...)

Kostnaden utgjør kr. 8153,- eks. mva.

Sikrede krever erstatning for ytterligere kr 88 558 inkl. mva. og anfører at oppgjøret ikke er i hht. til forsikringsavtalen. Tilleggskostnadene gjelder

1. utgifter til kjøp av diverse utstyr, herunder pumpe, aggregat og vadeutstyr på til sammen kr 10 280;
2. utgifter til tilkobling til kommunalt vann etter at vannpumpe sluttet å fungere. Sikrede avviser selskapets anførsel om at vannpumpen kunne repareres;
3. kompensasjon for medgåtte arbeidstimer for seg selv og to øvrige personer, på kr 27 800;
4. kjøregodtgjørelse etter statens sats på kr 10 080, bompenger på kr 797 og kjøretid på kr 8000 til sammen kr 39 676;
5. kostnader til skifte av seks fuktskadede dører og plater på til sammen kr 20 394, i tillegg til beløpet selskapet allerede har dekket for dette forholdet på kr 7 350. Selskapets taksering av dørene er for lavt.

Sikrede har etter at sekretariatet gjorde sin vurdering av saken fremlagt rapport fra FG hvor det fremkommer at han har hatt tilsyn med vannpumpen i sikredes fritidsbolig i 20 år. Etter undersøkelse i tilknytning til vannskaden avdekket han at pumpen ikke fungerte, og at det ikke ville la seg gjøre å reparere denne. Tilkobling til kommunalt vann var følgelig eneste alternative løsning.

Selskapet avviser ytterligere ansvar og anfører at sikrede har fått utbetalt det han har krav på i henhold til forsikringsvilkårene.

For post 1 anfører selskapet at sikrede selv hadde valgt å gå til anskaffelse av dette.

For post 2 viser selskapet til at takstmann FI ved befaring har angitt at tilkobling til kommunalt vann allerede var gjort, og det var ikke korrekt slik sikrede anførte at rørlegger ikke undersøkte pumpen. Pumpen kunne i alle tilfelle ha latt seg reparere.

For post 3 viser selskapet til at takstmannen har estimert antallet arbeidstimer i form av sikredes egeninnsats til 35 timer hvor hver time ble godtgjort med kr 200.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning under forsikringen.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål", jf. også FinKN-2017-408 og FinKN-2018-077. Saken reiser en rekke faktiske spørsmål knyttet til erstatningsutmålingen som bør belyses med muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Birgitte Hagland (nestleder), Line Merete Lileng (nøytralt oppnevnt medlem), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Ingebjørg Kiil (forbrukerrepresentant) og Hege Sundby (forbrukerrepresentant).