

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2018-711

10.10.2018

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Fuktproblemer – kondens – håndverkerfeil – utett tak – villedende markedsføring?

I løpet av vinteren oppsto det problemer med fukt på loftet i sikredes bolig. Takstmannen konkluderte med at fuktproblemene skyldtes at det dannet seg kondens på grunn av dårlig lufting. Selskapet avsto derfor dekning. Da taket ble snøfritt oppdaget sikrede flere knuste takstein og et hull i fiberduken på taket. Selskapet skrev at disse skadene, samt eventuelle følgeskader, kunne være dekningsmessige, men at sikrede måtte dokumentere at kostnadene knyttet til dette oversteg avtalt egenandel. Saken reiste blant annet spørsmål om bevisbyrdereglene og om selskapets markedsføring hadde vært villedende. Nemnda kom til at det ikke var dokumentert dekningsmessige skader, samt at markedsføringen ikke hadde vært villedende.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skade på bolig.

Sikrede har forsikring som bl.a. omfatter:

2. TILFELLER SOM KAN GI RETT TIL ERSTATNING

...

2.3 UTSTRØMMING ELLER INNTRENGNING AV VANN, VÆSKE ELLER PULVER

Følgende er dekket

...

Skade som følge av:

...

- Inntrengning gjennom åpning eller utetthet i bygning uansett årsak

...

Unntak

- Utbedring av svak konstruksjon, utbedring av manglende vedlikehold samt utbedring av feilmontering.

...

2.6 PLUTSELIGE SKADETILFELLER

Følgende er dekket

Plutselige skader.

...

Unntak

...

- Utbedring av svak konstruksjon, utbedring av manglende vedlikehold samt utbedring av feilmontering.

...

Egenandel

Ved skade som følge av ... snøtyngde ... er egenandelen minimum 8.000 kroner.

I løpet av vinteren 2018 oppsto det fuktproblemer i sikredes enebolig med byggeår 1990.

Sikrede meldte skaden til selskapet per telefon 13.3. Selskapet har notert følgende:

Kommet store snømengder i løpet av vinteren og nå har det samlet seg masse is nederst på taket og han klarer ikke å få det vekk. Begynt å dryppe vann i fra taket inne på kjøkkenet. Klarer å tørke vekk vannet inntil videre.

Selskapet rekvirerte takstmann som besiktiget skaden 16.3. Fra skaderapporten hitsettes:

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

Her så er det isdannelser på undertak, dette smelter og rener da ned på isolasjonen og ned på dag kjøkken himlingen, rundt luftingen kan man se helt ut.

...

Skadeomfang

Takeess himling på kjøkken er svelet litt rett utenfor ventilatoren. Det må gjøres noe med lufting på kaldt loft.

Reparasjonsbehov

Spesielle betingelser: Vis det da kun er taket på kjøkkenet, det på loftet er da ikke tatt med

...

Oppsummering

Her så er skadet kommet av at det er for dårlig lufting på kaldloft, se bilder

Bilder av stedet

Mot yttertak på loft, man ser luftingen er neste borte her og undertaket blir fuktig på grunn av luftingen er tett.

Loftet, undertaket som er sutak har fått fukt og det dannes her kondens da luftingen er nesten blitt tett her. Ut mot yttervegg, her er avtreket til ventilator og man ser isdannelser på undertak.

Selskapet avslo dekning 16.3 og viste til at skaden skyldtes dårlig lufting på loftet og kondens og hadde oppstått over tid. Den var derfor ikke "plutselig" og dermed ikke omfattet av vilkårene.

Sikrede klaget 19.3 og viste til at de over mange år hadde hatt ekstrasikring som dekket skade ved vann og håndverkerfeil, og at den utilstrekkelige luftingen skyldtes en håndverkerfeil fra da boligen ble bygget.

Selskapet opprettholdt sitt avslag og skrev blant annet at:

Forsikringen dekker plutselige skader. Den dekker ikke håndverkerfeil ettersom dette ikke er sett på som en plutselig skade. Det er årsaken til at dere ikke har dekning nå, og mest sannsynlig årsaken til at dere ikke fikk dekket skaden med garasjen deres.

Kondens er heller ikke en plutselig skade, men en monteringsfeil som fører til at det oppstår fukt i overgangen mellom varm og kald luft inni huset deres. Ettersom dette skjer inni huset, så sees det ikke på som vanninntrengning utenfra. Ekstrasikringen dekker inntrengning utenfra uansett årsak.

Sikrede kommenterte dette 19. og 28.3. samt 9. og 13.4. Sikrede skrev blant annet at den ekstreme vinteren hadde ført til store mengder is på taket, som igjen hadde medført vanninntrengning og kondensproblemer. Sikrede hadde oppdaget at isolasjonen var lagt helt inntil lukene for utlufting, og at det var vått under isolasjonen over store deler av loftgulvet. Sikrede anførte at takstmannens undersøkelse hadde vært mangelfull.

Selskapet forela anførselene for takstmannen, som ga følgende kommentarer:

Har nå sett hva dem skriver og jeg står egentlig på det jeg har skrevet, her er det for dårlig lufting og på grunn av dette så blir det da kondens. Hadde det vært sirkulasjon/nok lufting her ville ikke dette vært noe problem.

Og at det har kommet vann inn er på grunn av at det har kommet såpass mye snø og stabilt kaldt over tid slik at det blir liggende en god del snø på taket, og varm luft stiger så opp på kaldt loft så vil man få kondens. Dette er nok høyst sannsynlig pågått over flere år men nå i år når det har vært stabilt kaldt over tid og en del snø så har det blitt såpass mye at man har merket det kommer inn. Vis man ser på rapporten også så er det hull rundt utluftingen og her kan man også se rett ut.

Så jeg er fortsatt på det at dette er kondens, ser ikke noe annet årsak her.

Selskapet opprettholdt avslaget 17.4.

Sikrede kommenterte dette 18., 20. og 30.4, og påpekte blant annet at det var oppdaget store skader på taksteinen og et hull i taket etter at det var blitt snøfritt. Sikrede la ved bilder av skadene.

Selskapet opprettholdt 3.5. at det ikke var sannsynliggjort noen skade som var dekningsmessig etter forsikringsavtalen. Fuktskadene som skyldtes kondensering, samt utbedring av monteringsfeil, var unntatt dekning. Utbedring av knust takstein og hull i fiberduken, samt eventuell vanninntrenging fra dette, kunne være dekningsmessig, men selskapet hadde ikke mottatt informasjon som tilsa at kostnaden til dette oversteg avtalt egenandel.

Sikrede kommenterte dette samme dag og anførte blant annet at selskapets markedsføring var villedende. Sikrede skrev at det var skiftet ca. 15 ødelagte takstein, men at det ikke var gjort noe med hullet i taket eller den fuktige isolasjonen. Sikrede etterspurte en ny befaring.

Selskapet svarte 4.5. at det i hovedsak var sikredes ansvar å avdekke og påvise dekningsmessige skader. Kostnader knyttet til knekt takstein, hull i fiberduk og evt. fuktinntrenging som følge av dette kunne være dekningsmessig, men kostnadene knyttet til dette var høyst uavklart.

Ytterligere korrespondanse mellom sikrede og selskapet medførte ikke at partene kom til enighet.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 15.5.

Sikrede krever dekning for skader på boligen som følge av håndverkerfeil, knuste takstein og et hull i taket. Sikrede er uenig i takstmannens vurderinger og anmoder om ny befaring.

Sikrede har også anført at teksten på nettsidene til selskapet og dets samarbeidspartner, gir inntrykk av at avtalen har et annet innhold enn den faktisk har. Sikrede har vist til at det på samarbeidspartnerens nettsider sto at "forsikringen dekker også ... skader som skyldes svak konstruksjon/feilmontering".

Selskapet avviser ansvar og anfører at det ikke er sannsynliggjort noen dekningsmessig skade som overstiger egenandelen. Fuktskaden skyldes i hovedsak håndverkerfeil og kondensering, som er unntatt dekning. De knuste taksteinene og hullet i taket, samt eventuell vanninntrenging som følge av dette, kan være dekningsmessig, men det må dokumenteres at kostnadene overstiger egenandelen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for skade på bolig.

Nemnda forstår saken slik at skaden består i fuktproblemer på sikredes loft, knuste takstein og hull i fiberduken på taket.

Sikredes forsikring omfatter bl.a. "vanninntrengning gjennom åpning eller utetthet i bygning" og "plutselige skader". Fuktproblematikken på loftet er omtalt i selskapets takst som følger:

Oppsummering

Her så er skadet kommet av at det er for dårlig lufting på kaldloft, se bilder

Bilder av stedet

Mot yttertak på loft, man ser luftingen er neste borte her og undertaket blir fuktig på grunn av luftingen er tett.

Lofte, undertaket som er sutak har fått fukt og det dannes her kondens da luftingen er nesten blitt tett her. Ut mot yttervegg, her er avtreket til ventilator og man ser isdannelser på undertak.

Nemnda forstår taksten slik at skaden skyldes manglende lufting som har ført til kondens. Dette er ytterligere utdypet i en senere uttalelse:

Har nå sett hva dem skriver og jeg står egentlig på det jeg har skrevet, her er det for dårlig lufting og på grunn av dette så blir det da kondens. Hadde det vært sirkulasjon/nok lufting her ville ikke dette vært noe problem.

Og at det har kommet vann inn er på grunn av at det har kommet såpass mye snø og stabilt kaldt over tid slik at det blir liggende en god del snø på taket, og varm luft stiger så opp på kaldt loft så vil man få kondens.

Dette er nok høyst sannsynlig pågått over flere år men nå i år når det har vært stabilt kaldt over tid og en del snø så har det blitt såpass mye at man har merket det kommer inn. Vis man ser på rapporten også så er det hull rundt utluftingen og her kan man også se rett ut.

Så jeg er fortsatt på det at dette er kondens, ser ikke noe annet årsak her.

Nemnda forstår uttalelsen slik at årsaken til kondens er en monteringsfeil som fører til at det oppstår fukt i overgangen mellom varm og kald luft. Dette har skjedd inni huset. Det dreier seg derfor ikke om "vanninntrengning" utenfra, som er omfattet av forsikringen. Ut fra takstrappportene har skaden videre inntruffet over tid, slik at det heller ikke dreier seg om plutselig skade.

Sikrede anfører at den utilstrekkelige luftingen skyldtes en håndverkerfeil fra byggingen av boligen. Nemnda kan ikke se at forsikringen dekker håndverksfeil. Dekningen omfatter plutselig skade som følge av "feilmontering", men ikke slike skader som utvikler seg over tid.

Det er uklart for nemnda om de knuste taksteinene og hullet i taket er en "plutselig skade", men nemnda kan ikke se at det er dokumentert at disse skadene utløser kostnader som overstiger egenandelen. En evt. inntrengning av vann fra dette hullet er i utgangspunktet omfattet av vilkårene, men også dette forutsetter at egenandelen er overskredet.

Sikrede viser til at teksten på Tryg og samarbeidspartnerens nettsider er feil, og at selskapet derfor er ansvarlig. Teksten sier at "forsikringen dekker også ... skader som skyldes svak konstruksjon/feilmontering". Teksten er korrekt i den forstand at de typer av skader som er omfattet av vilkårene er dekket også om de skyldes svak konstruksjon og feilmontering. Teksten er upresis i forhold til vilkårene ved at den ikke ramser om hvilke typer skader som omfattes. Men i en kortfattet tekst er det vanskelig å få med alle nyansene i vilkårene, og sikrede har en plikt til å sette seg inn i avtalevilkårene uavhengig av det som står på nettet. Nemnda kan ikke se at sikrede kan bygge noe ansvar på denne kortfattede informasjonen.

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), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant), Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant) og Ingebjørg Kiil (forbrukerrepresentant).