

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-275

6.4.2020

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Skader på fundamentering og innbo – saksbehandling.

Sikrede meldte til selskapet i 2013 skade på hytte forårsaket av dyr. Selskapet utbedret deler av skaden, med unntak for fundamentering. Under utbedringen av skaden ble diverse innbo oppbevart utendørs under presenning. Ved ferdigstillingen av arbeidet og tilbakeleveringen av hytten ble det oppdaget skader på innboet. Sikrede krevde erstatning for skadene på innboet, samt dekning for utgiftene til reparasjon av fundamentering. Sikrede mente også at selskapets kundebehandling hadde vært klanderverdig, samt at en avgjørelse fra Reklamasjonsnemnda for takstmenn ifm. saken var feil. Selskapet avviste kravene om dekning. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning, samt at nemnda ikke har mandat til å vurdere selskapets saksbehandling eller overprøve en avgjørelse fra Reklamasjonsnemnda for takstmenn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på bygningsfundament for hytte og innbo, samt klage på selskapets saksbehandling og feilaktig avgjørelse fra Reklamasjonsnemnda for takstmenn.

Den 30.5.13 meldte sikrede skade på hytte forårsaket av dyr til selskapet. Skadedato var angitt til 27.5.13. Den opprinnelige skaden gjaldt hytte og fundamentering, mens de øvrige kravene er kommet til senere. Disse skadene omtales hver for seg nedenfor.

Skaden på hytten, herunder fundamentering

Sikrede har bygningsforsikring som etter pkt. A.1.6. bl.a. dekker:

Forsikringen gjelder også for

1. Annen skade enn nevnt i punktene A.1. til A.1.5 som inntreffer plutselig

Unntatt er skade:

(...)

c) som skyldes utilstrekkelig eller sviktende fundamentering, setninger i grunnen eller bygget, jordtrykk, frost, tele, materialfeil, rust, korrosjon, annen tæring, svak eller feilaktig konstruksjon, uriktig montering.

I takstrapport over skaden datert 14.6.13 heter det bl.a.:

Konklusjon skadeårsak

Skade årsaken er overveiende sannsynlig Røyskatt, som har oppholdt seg i gulv gjennom vinteren. Bakenforliggende årsak at under gulv har åpnet seg, feil material som stubbgulv.

(...)

Årsak

Skade årsaken er overveiende sannsynlig Røyskatt, som har oppholdt seg i gulv gjennom vinteren. Bakenforliggende årsak at under gulv har åpnet seg, feil material som stubbgulv. Årsak til råte i gulv er overveiende sannsynlig innestengt fukt. Bakenforliggende årsak at det var brukt plast under tregulvet.

Selskapet erkjente ansvar for skadene påført av røyskatten, og det ble avtalt at selskapet skulle ha ansvaret for utbedringen av hytten. Oppgjørsbrev ble sendt 1.7.13, og det fremgikk av brevet at:

Forsikringen dekker følgeskaden som dyret har påført hytten. I hht vilkårene erstattes ikke kostnadene med utbedring av de manglene og/- eller svakhetene som forårsaket skaden. Selv om forsikringen ikke dekker de kostnaden bør disse likevel utbedres. Det reduserer risikoen for at skaden forverrer seg eller oppstår på ny.

Firma S. ble rekvirert til styring og oppfølging av reparasjonen.

Sikrede kontaktet selv firma F. for befaring av hytten. F. redegjorde i e-post til sikrede datert 4.7.13 for reparasjonsarbeidene og sa at det kunne være hensiktsmessig med ytterligere undersøkelser av skaden. Sikrede sendte deretter e-post til selskapet om skaden var større enn først antatt.

Under utbedringen fremmet sikrede derfor også krav om dekning for fundamenteringen og hadde omfattende korrespondanse med selskapet. Selskapet bestilte en ny takstrappport datert 28.4.14 som sier:

TILLEGS BEFARING FUNDAMENT

(...)

Grunnen under hytta består av 10-20 cm lyng og mold. Sand og silt har et varierende lag over fjell fra 30 – 100 cm. Massene over fjell uten fungerende drenering og isolering er telefarlig. Terrenget skrå og oversiden har grunnere dybde til fjell. Ft har tatt dybde boring. Fundamenter på øvre siden har flere plasser forskjøvet seg fra bunnsvill, mur blokkene ligger på innsiden av hytta. Fundamenter på nedsiden har sunket dypt ned, og noen var veltet.

Konklusjon

Bakenforliggende hoved årsak er mest sannsynlig setninger i grunnen som har startet prosessen for lenge siden, som har forårsaket de første fundament forskyvning. Følgeskader ved utetthet og skjevhet ble forverret i bygget.

Selskapet avslo den 12.5.14 kravet om dekning for fundamentering.

Utbedringen av hytten er nå ferdigstilt.

Det er fremlagt omfattende korrespondanse mellom selskapet og sikrede angående utbedringen av hytten. Sikrede klagde blant annet på selskapets oppgjør for skaden på hytten, og saken ble behandlet hos Kundeombudet den 24.6.14. Kundeombudet opprettholdt selskapets tidligere vurdering.

Skader på innbo, herunder kjøkken

Forsikringen har følgende dekning for innbo:

A.1.4 Vann og annen væske

Forsikringen gjelder for skade ved

1 utstrømming av gass, vann eller annen væske fra rørledning med tilknyttet utstyr

- ved brudd eller lekkasje.

- ved oversvømmelse fra slikt tilknyttet utstyr.

Unntatt er

- vann som trenger inn i bygning utenfra, med mindre skaden er dekket etter punkt 2 nedenfor.

- skade ved sopp, råte eller bakterier.

Tap av gass, vann, annen væske erstattes med høyest kr 10 000.

2 vann som plutselig trenger inn i bygning fra terreng eller grunnen når det fører til synlig, frittstående vann over laveste gulv. Vann i oppforet gulvkonstruksjon regnes ikke som frittstående.

Unntatt er skade ved sopp, råte eller bakterier. Spesiell egenandel, se punkt A.5.5.2.

3 oversvømmelse eller lekkasje fra akvarium eller vannseng. Unntatt er skade ved sopp, råte eller bakterier.

4 utstrømming fra brannslukningsapparat.

(...)

A.1.6 Andre skader

Forsikringen gjelder for skade som er en direkte følge av en erstatningsmessig bygningsskade under huseiers bygningsforsikring, som huseiers selskap plikter å erstatte i henhold til sine forsikringsvilkår. Dokumentasjon for ansvarserkjennelse fra annet selskap må foreligge før erstatning kan utbetales, jf. FAL par. 8-2.

Det er på det rene at hytten måtte tømmes for innbo før utbedringen. Underveis i utbedringen av skaden ble det byttet håndverkere, og sikrede har fremlagt en e-post-korrespondanse fra 2015 med den opprinnelige håndverkeren angående tømmingen av hytten. Det fremgår av korrespondansen at:

(...) Dere har flyttet ut møblene selv og dekket de til.

(...) Det er riktig at vi bad dere om og tømme hytta før oppstart av arbeider. Dette var den mest praktiske løsningen for å spare tid. Hadde vi visst at det ville bli så langt etterspill på avgjørelser hadde vi anbefalt at møbler ble flyttet inn igjen. (...) Vi har ikke fakturert if for flytting av møbler.

Sikrede tømte selv hytten for innbo, herunder møbler, som bl.a. ble lagret på hyttens terrasse og dekket til. Hyttekjøkkenet måtte demonteres og ble flyttet ut av håndverkere engasjert av If.

Sikrede var den 6.10.13 i kontakt med selskapet angående oppbevaringen av innbo, og sikrede skrev blant annet at:

(...) Jeg fikk beskjed om at innen den tid måtte hytten hele hytten være tømt. Alt av ting og tang, samt enkelte småmøbler er plassert i badstu og boder, mens større møbler og hvitevarer er plassert på terrassen og dekket til etter beste evne med pressenning. Får håpe de tåler høststormer. Det er sent på året og snø kan komme når som helst. Dersom ting/tang blir skadet under oppbevaring så antar jeg at dette dekkes av min superforsikring?

Selskapet sendte den 17.10.13 e-post til sikrede vedrørende skade på hytten og hadde følgende omtale av møblene:

Ad møbler som er flyttet ut og står under presenning må det være sikret slik at skader ikke oppstår. Forsikringen dekker ikke slike skader.

Sikrede besvarte selskapets e-post samme dag og skrev blant annet at:

(...) At du nå kommer tilbake 10 dager etterpå, etter snøstorm og snøvær, og sier at evt. skader ikke dekkes av forsikringen finner jeg helt uakseptabelt. Ber derfor om at du kontakter (...) og ber de sørge for at alt innhold i hytten mi er forsvarlig oppbevart. (...)

Sikrede sendte den 12.11.13 e-post til selskapet hvor hun redegjorde for tømmingen av hytten:

Vedr. inventar, hvite varer og møbler som er satt i diverse boder og på terrassen sa [takstmann] at evt. skader her vil være følgeskader og at det da vil bli en egen sak.

Skadene på hytten var mer omfattende enn først antatt, og utbedringen av hytten tok derfor lengre tid enn opprinnelig forventet. I denne tiden ble innboet oppbevart på terrassen under presenning.

Sikrede oppdaget skadene på kjøkkenet den 28.8.14 ved saneringen av hytten og sendte den 5.9.14 e-post til takstmannen fra firma S. om disse skadene. Det ble også fremlagt prisoverslag fra leverandør av kjøkken.

Den 2.10.14 sendte sikrede ny e-post til takstmannen fra firma S. angående tilbakeføringen av hytten. Det fremgår blant annet av e-posten at:

(...) vi ønsker at både takstmann og vi skal være tilstede når presenning fjernes og hvitevarer, møbler og kjøkken sjekkes. Oppbevaringen har vært godkjent av deg, og etter så lang lagringstid er det veldig uvist om noe mer enn kjøkkenet har tatt skade, Da (...) ved (...) var på befaring 28. august ble dert konstanter at kjøkkenet var skadet.

Ved overtakelsesbefaring sammen med takstmann fra firma S. den 9.10.14 ble det konstatert skader på kjøkkenet. Protokollen for overtakelsesbefaringen sier følgende:

(...) Kjøkken avventes (...)

Avklaring skadet kjøkken før alt løsøre kommer inn, stue kan møbleres. (...)

10. Kjøkken innredning skade (...)

Den 28.10.14 sendte sikrede e-post til selskapet ifm. befaringen den 9.10.14 og sier bl.a. følgende:

Så snart vaskingen er gjort vil vi ta inn møbler/hvitevarer fra lagringen på terrassen, og vi vil da få en oversikt om noe mer enn kjøkkenet er skadet.

Da det øvrige innboet skulle bæres inn i hytten ble det oppdaget at det meste av innboet var vannskadet. Den 2.11.14 sendte sikrede e-post til selskapet og redegjorde for skader på det øvrige innboet:

Møbler og hvitevarer har stått lagret på terrassen i over 1 år, godkjent av takstmann (...). Etter å ha fått vasket hytta ble presenningene i dag fjernet og tingene båret inn i hytte. Dessverre viser det seg å være mye skader (...)

Selskapet fremmet den 24.11.14 erstatningstilbud angående kjøkkenet pålydende kr 18 000, inkl. materiell og arbeid. Beløpet er overført til sikrede. Selskapet skrev også:

Når det gjelder skader som har oppstått på innbo og løsøre erstattes ikke det av forsikringen.

Den 10.12.14 sendte selskapet ny henvendelse til sikrede, hvor det blant annet fremgikk at:

Vi foretar utbetaling for (...), kjøkken, (...) egeninnsats (håndtering av innbo/løsøre, rengjøring etter arbeider, lagring av løsøre m.m.) med fradrag for egenandelen. Som tidligere opplyst erstattes ikke skade på innbo og løsøre (...).

Sikrede har fremlagt en e-post sendt fra takstmannen i firma S. til selskapet den 1.12.14. E-posten inneholdt et prisoverslag for kjøkkenet, samt bilder. Selskapet har vist til at prisoverslaget fremgår av e-post til sikrede datert den 24.11.14. Det fremgår blant annet av denne e-posten at:

Vi har fått opplyst at det kun gjenstår montering av kjøkkeninnredning i hytten. Takstmann og snekker har sett over innredningen. Vi har mottatt tilbakemelding at noen deler må skiftes ut pga skader. Total kostnader inkl materiell og arbeid er beregnet til kr 18 000,- eks. mva. (i prisen er det medtatt benkeplater, nye forner (bjørk), en del skrog m.m.) Vi ber om tilbakemelding om håndverker skal reparere kjøkkenet eller om du ønsker beløpet utbetalt og selv vil sørge for kjøkkenet.

Kundebehandling

Sikrede har fremmet klage på selskapets kundebehandling og saksbehandlingstid. Kundepanelet i selskapet kom i avgjørelse av den 11.12.14 frem til at sikrede ikke kunne få medhold i sin klage.

Sikrede engasjerte advokat som sendte brev til selskapet den 28.4.15, hvor det ble fremmet erstatningskrav for skadet innbo/inventar, krav om ytterligere erstatning for kjøkkenet m.m. Det ble blant annet fremlagt oversikt over skadet innbo med estimert verditap. Selskapet besvarte henvendelsen den 23.6.15 og opprettholdt sine tidligere vurderinger. Klagers advokat sendte deretter ny henvendelse til selskapet den 20.8.15. Selskapet besvarte henvendelsen den 4.9.15 og opprettholdt igjen sine tidligere vurderinger.

Den 14.10.16 sendte selskapet brev til sikrede hvor det opplyste at det anså saken som oppgjort, og at saken var avsluttet hos selskapet.

Klage til Reklamasjonsnemnda for takstmenn

Sikrede sendte den 16.12.14 e-post til takstmannen fra firma S. og fremmet krav om erstatning for skadene på innboet. Den 22.1.15 sendte sikrede e-post til avdelingsleder ved firma S. med erstatningskrav for skadene på terrassen og redegjorde for at takstmannen hadde godkjent lagringen. Firma S. henviste sikrede til selskapet.

Den 16.3.16 sendte sikrede klage til Reklamasjonsnemnda for takstmenn vedrørende takstmannen fra firma S. Sikrede fremmet også krav om erstatning. Takstmannen ga tilsvaret den 17.8.16. Avgjørelsen fra Reklamasjonsnemnda er ikke vedlagt.

Sikrede krever dekning for skader på innbo og anfører at skadene på innboet oppbevart på terrassen under utbedringen av skadene på hytten er omfattet av vilkårene pkt. A.1.6. Skadene oppsto som direkte følge av skaden på hytten. Sikrede anfører videre at selskapet er ansvarlig for skadene som følge av at takstmannen rekvirert av selskapet godkjente lagringen. Sikrede ble ikke kontaktet om at innboet ikke var godt nok lagret, verken av firmaene som foresto utbedringen eller selskapet, selv om sikrede uttrykkelig ba om at det ble gitt beskjed om at lagringen ikke var tilstrekkelig. Innboet var lagret på terrassen i over ett år.

Sikrede krever også dekket matvarer til kr 1 000 som gikk ut på dato i løpet av utbedringen.

Sikrede krever videre ytterligere erstatning for skadene på kjøkkenet, og anfører at erstatningen betalt av selskapet er for lav, samt at prisoverslaget er udokumentert. Sikrede har innhentet et prisoverslag fra en leverandør av kjøkken. Dette prisoverslaget er vesentlig høyere enn erstatningen selskapet har utbetalt, og sikrede krever derfor at det resterende beløpet iht. prisoverslaget erstattes. Selskapet har ikke fremlagt noen takst for kjøkkenet, og beløpet fremstår som det er "tatt ut av luften".

Sikrede krever også erstatning for kostnadene til utbedring av fundamenteringen.

Sikrede anfører at selskapets kundebehandling har vært utilfredsstillende. Selskapet har opptrådt ufint og ukorrekt ved sin håndtering av denne saken. Sikrede har særskilt fremhevet at selskapet i e-post av 16.10.16 skrev at de ikke ville svare på ytterligere henvendelser fra sikrede.

Sikrede anfører til slutt at takstmannen har opptrådt klanderverdig, og at avgjørelsen fra Reklamasjonsnemnda for takstmenn er feil. Sikrede har bedt om at Finansklagenemnda bekrefter at takstmannens klagesvar er mangelfullt og feil. Takstmannen har brukt lang tid på å gi tilbakemeldinger og var ikke tilstede under hele utbedringen. Han ønsket heller ikke å være tilstede da det øvrige innboet skulle flyttes inn i hytten. Avgjørelsen fra Reklamasjonsnemnda er derfor feil, og verken nemnda eller takstmannen har oppført seg korrekt.

Sikrede påpeker at hun ikke har mottatt samsvarserklæring for arbeidene på hytten.

Selskapet avviser ytterligere ansvar. Skaden på innboet er verken omfattet av bygningsforsikringen eller innboforsikringen. Skaden på innboet er ikke en direkte følge av bygningsskaden slik forutsatt i innboforsikringen pkt. A.1.6. Det er skadene som er forårsaket av røykskatten som i denne saken er den "erstatningsmessig(e) bygningsskade(n)". Selskapet avviser at det foreligger noe annet ansvarsgrunnlag. Selskapet opplyste tidlig om at innboet ikke var omfattet av forsikringen, og at sikrede selv var ansvarlig for lagringen av innboet. Selskapet oppfordret også til å sikre innboet godt slik at det ikke oppsto skader. Skadene kan heller ikke dekkes som en ny skade fordi skaden ikke er omfattet av vilkårene for vannskade.

Skaden på kjøkkenet er dekket iht. prisoverslaget fra takstmannen. Kalkylen ble sendt til sikrede den 1.12.14. Takstmannen er bygningskyndig og har de nødvendige forutsetninger for å komme med en pris på hva det vil koste å reparere opprinnelig kjøkken.

Skade på fundamentering er unntatt dekning i vilkåret A.1.6.

Selskapet avviser ansvar for takstmannen og anfører at takstmannen har opptrådt i tråd med det arbeidet han skulle utføre for selskapet. Takstmannen skulle følge med og ha det overordnede ansvaret for å sikre at utbedringene skjedde iht. plan og kostnader. Dette er ikke ensbetydende med at takstmannen måtte være tilstede under hele utbedringen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for

1. skade på fundamentering,
2. skade på innbo,
3. ytterligere tap knyttet til kjøkken og
4. uaktsom kundebehandling.

Spørsmålet er videre om nemnda kan kommentere takstmannens klagesvar til Reklamasjonsnemnda for takstmenn.

Utbedring av hyttens fundamenter

Den aktuelle bygningsforsikringen pkt. A.1.6. dekker:

1. Annen skade enn nevnt i punktene A.1. til A.1.5 som inntreffer plutselig

Unntatt er skade:

(...)

c) som skyldes utilstrekkelig eller sviktende fundamentering, setninger i grunnen eller bygget, jordtrykk, frost, tele, materialfeil, rust, korrosjon, annen tæring, svak eller feilaktig konstruksjon, uriktig montering.

I takstrappen av 28.4.14 vedrørende fundamenteringen konkluderer takstmannen som følger:

Bakenforliggende hoved årsak er mest sannsynlig setninger i grunnen som har startet prosessen for lenge siden, som har forårsaket de første fundament forskyvning. Følgeskader ved utetthet og skjevhet ble forverret i bygget.

Både sviktende fundamentering i form av "forskyvning" og "setninger" som takstmannen omtaler er unntatt i vilkårene. Nemnda har ikke grunnlag for å si at taksten er gal, og det er ikke fremlagt annen dokumentasjon som tilsier at rapporten ikke er korrekt.

Utgiftene til utbedringen av fundamenteringen er derfor ikke omfattet av forsikringen.

Skade på innbo

Nemnda forstår saken slik at det er enighet om at skadene på innboet ikke er omfattet av bygningsforsikringen.

Under utbedringen av hytten sto innboet lagret på hyttens terrasse under en presenning. Det gikk over ett år fra hytten ble tømt for innbo og frem til utbedringen var ferdigstilt og innboet kunne flyttes inn i hytten igjen. I denne perioden ble innboet vannskadet.

Innboforsikringen omfatter:

A.1.4 Vann og annen væske

Forsikringen gjelder for skade ved

1 utstrømming av gass, vann eller annen væske fra rørledning med tilknyttet utstyr

- ved brudd eller lekkasje.

- ved oversvømmelse fra slikt tilknyttet utstyr.

Unntatt er

- vann som trenger inn i bygning utenfra, med mindre skaden er dekket etter punkt 2 nedenfor.

- skade ved sopp, råte eller bakterier.

Tap av gass, vann, annen væske erstattes med høyst kr 10 000.

2 vann som plutselig trenger inn i bygning fra terreng eller grunnen når det fører til synlig, frittstående vann over laveste gulv. Vann i oppforet gulvkonstruksjon regnes ikke som frittstående.

Unntatt er skade ved sopp, råte eller bakterier. Spesiell egenandel, se punkt A.5.5.2.

3 oversvømmelse eller lekkasje fra akvarium eller vannseng. Unntatt er skade ved sopp, råte eller bakterier.

4 utstrømming fra brannslukningsapparat.

(...)

A.1.6 Andre skader

Forsikringen gjelder for skade som er en direkte følge av en erstatningsmessig bygningsskade under huseiers bygningsforsikring, som huseiers selskap plikter å erstatte i henhold til sine forsikringsvilkår. Dokumentasjon for ansvarserkjennelse fra annet selskap må foreligge før erstatning kan utbetales, jf. FAL par. 8-2.

Vilkårene A.1.4 omfatter ikke vannskader som oppstår under utendørs lagring.

Spørsmålet er derfor om skaden på innboet er dekket under vilkår A.1.6 om andre skader. Den erstatningsmessige bygningsskaden i denne saken er skaden forårsaket av røyskatten. Skadene fra røyskatten førte ikke til skade på innboet, men til at innboet måtte flyttes ut under reparasjonen. Den vesentlige årsaken til skaden er derfor at innboet ble lagret ute i over ett år uten tilstrekkelig sikring. Nemnda mener dette ikke kan sies å være en "direkte følge" av bygningsskaden.

Sikrede krever også dekning for matvarer utgått på dato. Forsikringens pkt. A.1.7 gjelder matvarer i fryser, ikke matvarer oppbevart andre steder.

Etter dette er skaden på innboet ikke omfattet av forsikringsvilkårene i innboforsikringen.

Spørsmålet er videre om selskapet er erstatningspliktige for skadene på annet grunnlag enn forsikringsavtalen.

Sikrede anfører at takstmannen på oppdrag for selskapet godkjente lagringen, og at han på vegne av selskapet dermed overtok risikoen for oppbevaringen. Dette er imidlertid ikke nærmere dokumentert og kan derfor ikke legges til grunn. Nemnda forstår videre saken slik at det var sikrede selv som flyttet innboet ut på terrassen og sikret det med presenning. Det er derfor sikrede som har risikoen for at oppbevaringen var forsvarlig. En forsikringsavtale er en avtale om finansiering av skade som har inntruffet, og det er i utgangspunktet utenfor en slik avtale å sørge for flytting og sikring av uskadet materiell. Selskapet informerte også sikrede 17.10.13 om at innboet ikke var dekket av forsikringen. Sikrede besvarte henvendelsen samme dag, altså 17.10.13, med følgende:

(...) At du nå kommer tilbake 10 dager etterpå, etter snøstorm og snøvær, og sier at evt. skader ikke dekkes av forsikringen finner jeg helt uakseptabelt. Ber derfor om at du kontakter (...) og ber de sørge for at alt innhold i hytten mi er forsvarlig oppbevart. (...)

Sikrede var følgelig allerede på dette tidspunktet kjent med at innboet lagret utenfor var særlig utsatt for skader, og kunne da selv foretatt de tiltak som trengtes for å sikre innboet.

Selskapet har etter dette ikke ansvar for skade på innboet lagret på terrassen.

Kjøkkenet

Kjøkkenet ble flyttet ut og sikret av reparasjonsfirmaet. Selskapet har erkjent ansvar for å dekke skadene på kjøkkenet og utbetalt kr 18 000 i erstatning i henhold til prisoverslag fra takstmannen.

Sikrede har fremlagt et pristilbud fra leverandør av kjøkken datert 24.9.14 pålydende kr 66 125 for skadene. Nemnda har ikke grunnlag for å sammenligne dette tilbudet med kalkylen fra takstmannen, men kan ikke se at tilbudet er tilstrekkelig til å dokumentere at takstmannens kalkyle er for lav. Det lavere takstbeløpet må da legges til grunn etter alminnelige bevisbyrdevurderinger.

Selskapets kundebehandling

Sikrede anfører at selskapets kundebehandling har vært utilfredsstillende. Nemnda har ikke mandat til å vurdere selskapets saksbehandling.

Avgjørelse fra Reklamasjonsnemnda for takstmenn og takstmanns håndtering av utbedringen

Finansklagenemnda har ikke mandat til å overprøve en avgjørelse fra Reklamasjonsnemnda for takstmenn.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).