

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-284

6.4.2020

Fremtind Forsikring AS (Tidligere DNB Forsikring AS)

Bygning - innbo (kombinert)

Vannlekkasje – overdrevet krav? – fal. § 8-1, fjerde og femte ledd.

Sikrede meldte om skade på bygning og innbo etter en vannlekkasje. Vannlekkasjen skal ha oppstått i august 2018. Det er uenighet blant partene om når skaden først ble meldt til selskapet. Sikrede mente å ha fått beskjed av selskapet om at skaden ikke var dekket av forsikringen, og utbedret derfor deler av skaden og kastet ødelagt innbo uten nærmere dokumentering. Selskapet mente at sikredes krav var overdrevet, både med tanke på skadeomfang og gjenstandenes verdi. Selskapet anførte ansvarsfrihet etter fal. § 8-1 fjerde ledd, og sa opp forsikringsavtalen etter bestemmelsens siste ledd den 8.7.19. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter vannlekkasje, og spørsmålet om selskapet er fri for ansvar og kan si opp forsikringsavtalen pga. uriktige opplysninger ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1, fjerde og femte ledd.

Sikrede meldte om skade som følge av vannlekkasje til selskapet. Skaden ble meldt under bygningsforsikringen, hvor sikredes tidligere samboer er forsikringstaker, samt under innboforsikringen hvor sikrede er forsikringstaker.

Det er uenighet blant partene om når skaden ble meldt til selskapet. Sikrede anfører at hun først tok kontakt med selskapet per telefon umiddelbart etter at skaden oppstod, men at hun fikk til beskjed at forsikringen ikke omfattet den aktuelle skaden.

Selskapet har vist til at en bekjent av sikrede (S.S.) ringte og meldte om skaden den 10.1.19. Følgende fremgår av selskapets loggføring fra samtalen:

... vannlekkasje fra oppvaskmaskin som har forårsaket vann på gulvet og mulig skade. Dette har skjedd sommer/høst 2018. Han mener skaden er så stor at det bør komme en takstmann å se på gulvet. Han sier videre at det er et korkbelegg som er veldig stygt. Videre at det var en takstmann der i går 09.01.19 som skal takser huset med tanke på oppgjør mellom (sikrede) og (sikredes tidligere samboer). Jeg kontakter (den tidligere samboeren) som er forsikringstaker, han har nylig hørt om vannskaden, og har ikke mottatt kvittering for oppgjør av skaden fra (sikrede) som han har bedt. Han er videre usikker på om han ønsker dette som en forsikringssak. Han ønsker at jeg sender en mail angående telefonsamtalen og når egenandelen vil inntre i en evt. forsikringssak. Jeg vekket han. Mail er sendt og ligger på saken her. Se sak xx.

Sikrede har fremlagt en faktura på kr 38 995 utstedt 11.6.18 av rørlegger H.M. for:

Lekkasje fra kloakkavløp, sprek i vannnkloset, lekkasje. Reparasjon av kloakkavløp, bytte av avløpsrør, toalett og feste den fast med silikon. Utført 24/4-30/04.18.

Sikrede har også fremlagt en faktura utstedt 13.2.19 av S.S. på kr 36 500 for:

Diverse arbeider, maling innkapsling etc. ifb. vann- og kloakklekkasjen underetasje, gang og toalett.

Sikrede sendte en e-post til selskapets takstmann den 2.5.19, med oversikt over hvilke bygningsdeler og gjenstander som var ødelagt i forbindelse med vannlekkasjen. I listen er det blant annet ført opp to tepper til en verdi av kr 36 000, ulike møbler i stuen for ca. kr 50 000. Videre opplyser sikrede om at hun har betalt ca. kr 68 450 for den foreløpige utbedringen av skaden.

Selskapets utreder avholdt en samtale med sikrede den 9.5.19. Av samtalereferatet fremgår det at sikrede blant annet forklarte følgende om vannlekkasjen:

Dette var en skade som oppstod i juli. Hun husket ikke akkurat når det var, men S.S. brøt inn og sa at det måtte ha skjedd mens hun var på jobb, for det var ettermiddag da hun ringte ham. Denne vannskaden ble ikke varslet til selskapet. Hun ringte til sin eks og fortalte det, men han ville ikke komme. Hun ringte da til S.S., husvennen, men han kom ikke før noen dager senere. Det var da krana på kjøkkenvasken som sprutet i alle retninger. Det var liksom midt på krana det sprutet fra. Det var mye vann utover kjøkkenqulvet og i stua. Det var i utgangspunktet en skjevhet i huset, så vannet trakk til to hjørner. Det rant også nedover trappa.

Resultatet er at gulvene har svalt på grunn av alt vannet. Det sees god på parketten i stua.

Jeg spurte hvilket rørleqgerflrrna som kom og fikset krana, men hun sa det ikke var noe rørleqgerfirma, det var en rørleqger venn, men ikke den samme som var nede og fikset toalettet. Jeg stilte spørsmålsteqn ved hvordan et blandebatteri kan røyke av seg selv på den maten. Hun viste ikke, men han som var og takserte, sa at det skjedde av og til.

Skadelidte ringte til selskapet og fortalte om skaden og de sa at hun bare kunne reparere. Det ble ikke sagt noe om å ta bilde for å dokumentere, og hun tenkte ikke over det. Hun stengte hovedkran, det var det hun kunne gjøre. Jeg påpekte at det var et problem at hun ikke har brukt noen autoriserte rørleqqere eller andre som kan dokumentere noe som helst. Hun svarte at hun at eksen ikke ville bistå i det hele tatt og var ikke interessert i noen ting. Hun syntes det var nok utgifter med og ville prøve å gjøre det så billig som mulig. Skadelidte sa at hun godt kunne opplyse hvem som hadde vært og jobbet for henne, men hun måtte snakke med ham først, Det samme gjaldt han som hadde vært i kjelleren-. Jeg skulle få tilbakemelding.

Jeg påpekte flere ting på kjøkkenet som var mørkt og ødelaqt på grunn av vann og mente at slikt ikke kom på grunn av en enkelt vannskade. Hun mente det hadde gjort det. Jeg påpekte at det stod i taksten av kjøkken innredningen måtte påregnes å byttes. Hun benektet det.

Skadelidte sa at forsikringsselskapet hadde sagt at de ikke dekket krana som ble ødelaqt, så det måtte hun reparere selv. Jeg sa at det var et naturlig svar å få hvis man kun snakket om en ødelaqt kran på kjøkkenbenken og ikke fortalte om at det samtidig var en stor vannskade. Hun påstod hun hadde sagt det, men at hun allikevel ikke fikk forståelsen av at selskapet ville bistå. S.S sa han kunne bekrefte at han hadde fått en forvilet telefon fra skadelidte hvor hun beskrev at vannet fløt over alt. Han sa da til henne at hun måtte tørke op så godt hun kunne ved hjelp av håndklær og det hun hadde. Han skjønnte at det var noe på gang.

Selv skjønnte hun ikke omfanget av skadene før takstmannen kom.

...

Selskapets utreder avholdt en samtale med sikredes tidligere samboer den 14.5.19. Ifølge samtalereferatet forklarte samboeren blant annet følgende:

Innebygget kjøleskap, stekeovn og keramisk topp. Koke toppen var fra slutten av 80 tallet og en plate var defekt. Ingen verdi. Både stekeovn og kjøleskap var også dårlige greier og hadde nesten ingen verdi. De gjorde aldri noe med kjøkkenet – de kom aldri så langt.

2 teppet i stua til en verdi av kr. 36.000,-. Vitnet sa at de ikke hadde tepper i det hele tatt i stua da han flyttet ut, så disse kjenner han ikke til. Det ene stueteppet de hadde, tok han med seg. Hun la ned et skinn der han tok teppet. Jeg bekreftet at det lå der på befaringen.

Parketten i stua var litt bølgete på midten, og jeg spurte om det var sånn da han flyttet ut. Han mente det var umulig å se av bildene jeg hadde med, men gulvet var slitt.

Korkgulvet på kjøkkenet mener han var sånn da han flyttet. Det var elendig dårlig. Det skulle byttes ved renovering.

Når det gjaldt møblene i stua til kr. 50.000,-, mente han at det måtte tas med en klype salt.

Selskapets utreder avholdt så en ny samtale med sikrede den 14.6.19. Det følger av samtalerapporten at sikrede blant annet forklarte følgende om gjenstandene det var søkt erstatning for etter vannlekkasjen:

To tepper verdt kr. 26.000 samlet. Dette var tepper som hun fikk av sin eks familie. Hun sa da at hun hadde vært gift tidligere og det var fra den første mannens familie som bodde i USA. Teppene fikk hun i 1977-1980. Jeg sa at hennes siste eks mann ikke kjente til disse teppene, og at han mente at det ble lagt et skinn på gulvet da han flyttet, og jeg registrerte at det la et skinn der nå. Hun sa at det skinnen i mellomtiden har ligget oppe på kontoret, men at det nå hadde kommet ned igjen.

Jeg spurte hvor teppene hadde vært mens hun var sammen med sin siste eks. Hun sa at teppene var rundt henne. Hun viste til et teppe som lå i stuen. Hun sa at det var ødelagt av vannskaden. Hun sa det var endring i fargen. Det var et silketeppe hvor frynsene hadde gått i oppløsning, og det hadde begynt å rakne på ene siden. Teppet hadde nå ingen verdi.

...

Jeg spurte om sofaen i stua. Hun sa det var kastet. Hun sa det var en sofa med stoff som hang helt ned til gulvet. Vannet hadde blitt suget opp i sofaputene som var av skumgummi, og de ville ikke tørke. Hun prøvde på mange måter, men etter hvert begynte den å mugne og luktet vondt. Derfor måtte den kastes. (Jeg snakket bevisst om sofaen. Sofaen er ikke nevnt som skadet/ødelagt i skademeldingen, men dette tyder på at skadelidte ikke husker hva hun har satt opp, og forteller om ting som ikke har skjedd)

...

Miele oppvaskmaskin. Denne er byttet og satt inn av skadelidte med hjelp av noen venner og kolleger. Oppvaskmaskinen ble skiftet i august 2018, da den gamle ikke ville virke som den skulle. Jeg sa at den gamle oppvaskmaskinen ikke var en Miele, men en Siemens til kr. 7000,-. Skadelidte svarte at det kanskje kunne være riktig. Hun husket ikke hva hun kastet.

Skadelidte sa at hun hadde kjøpt en ny komfyr i mai, da hun ikke kunne leve uten komfyr. Før det hadde hun hatt en annen som hun kjøpte brukt på Finn.no etter vannskaden.

Koketoppen var ikke byttet, men det var en ny plate som hadde sluttet å virke på den. Fra før var den en plate som ikke virket, nå var det to.

Kjøleskapet hadde også sluttet å virke. Hun åpnet døra på det og det var tomt, selv om lyset stod på. Hun hadde kjøpt nytt som stod i et hjørne innerst i kjøkkenet.

Skadelidte fortalte at det er gjort forsterkninger på skrogene i kjøkkeninnredningen som hadde blitt svekket av vannlekkasjen. Kjøkkenet har blitt malt for det ble avskalling på veggene på grunn av vannet. En del av det elektriske anlegget er tatt ned og byttet fordi det ble en kortslutning på grunn av vannet. Det er også årsaken til at mange av de elektriske komponentene ble ødelagt.

I stua var det skygger på tapeten etter vannet og det begynte å bli mugg langs kantene langs listene. Stuen er derfor malt. S.S sa at det var han som hadde stått for all malingen og det var også han som hadde ordnet det elektriske. Jeg påpekte at det ikke var lovlig arbeid med mindre han var elektriker, men like fullt var det han som hadde gjort det sammen med venner og bekjente av skadelidte. Han sa han kunne dokumentere at han hadde fått overført kr. 68.450,- av skadelidte for dette arbeidet. Han sa seg villig til å oversende denne dokumentasjonen.

...

Selskapet besluttet den 8.7.19 å avslå erstatning og si opp forsikringsavtalen under henvisning til at sikrede har gitt uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1, fjerde og femte ledd. Selskapet mente at kravet for vannskaden var bevisst overdrevet i forhold til både skade og omfang.

Sikrede har fremlagt en vitneuttalelse fra sikredes barnepasser og assistent datert den 18.9.19:

Vedrørende vannlekkasjen på kjøkkenet primo august 18 så var jeg vitne til betydelige mengder vann på kjøkkenet, i stuen, gangen i 1. etasje og ned. Vannet sprutet fra kranen på kjøkkenet og alt var våt.

Kjøkkenbenk og skroget til kjøkkeninnredning og skap var ødelagte. Vann rant videre ned trappen til underetasjen og gjennom kjøkkengulv og tak i boder og vaskerom. Taket i vaskerom smuldret og raste ned. Puter, pledd i stuen var benyttet til opptørking og var våte. Teppet og møbler ble ødelagt.

Dagene etter var det problematisk å være der, da bolig var betydelig skadet og hoved vannkran var avskrudd og dermed ikke noe vann i boligen.

...

Det er også fremlagt en vitneuttalelse fra S.S. datert 18.9.19:

1. Vannlekkasje på kjøkken august 2018.

Gjennom en telefonsamtale med husets beboer primo august 2018, ble jeg informert om en betydelig vannlekkasje ut fra kjøkkenet. Hun ga inntrykk av at det var mye vann. Jeg anbefalte henne å benytte alt som kunne brukes til å få vannet opp så raskt som mulig for å unngå mer skader enn nødvendig. Jeg besøkte huset dagen etter og vi måtte dra til Vinderen for lunsj, da kjøkkenet ikke kunne brukes grunnet avstengt vann. Jeg kunne observere vann og kommenterte: "om planen var nytt innendørs basseng". Ting stod stablet.

Sikrede har etter sekretariatets vurdering fremlagt en ny uttalelse fra S.S., hvor han blant annet bekrefter at han var i boligen dagen etter vannlekkasjen oppstod og at boligen "bar tydelig preg av en alvorlig vannlekkasje".

Sikrede krever dekning for vannskade og avviser at hun har gitt uriktige opplysninger under skadeoppgjøret. Sikrede tok umiddelbart kontakt med selskapet da skadene ble oppdaget. Hun fikk da beskjed av selskapet om at huset ikke var dekket for slike skader. Dette har selskapet senere sett var feil og beklaget.

Feilinformasjon medførte at sikrede måtte finne rimeligere løsninger for reparasjoner uten å få en forsikringstakst på forhånd. Selskapet ville ikke snakke med sikrede direkte, så lenge tidligere samboer stod som forsikringstaker. Sikrede hadde fått opplyst at samboeren måtte betale før selskapet ville se på saken.

Vedkommende som ringte og meldte skaden var ikke tilstede da vannlekkasjen skjedde, men kom først dagen etter. Vedkommende kan derfor ha uttrykt seg upresist om at vannskaden oppstod fra oppvaskmaskinen.

Det var først da sikrede engasjerte takstmann i forbindelse med oppløsning av sameiet av boligen at det ble fart på arbeidet med skadesakene. Takstmannen påviste omfattende skader som kunne påvirke takseringen av boligen. Takstmannen anbefalte at skadene ble meldt til selskapet.

Skadene oppstod da sikredes tidligere samboer ikke lenger bodde i boligen, og i en situasjonen hvor sikrede var i dialog om å kjøpe ut hans eierandel. Sikrede satt det som krav for oppgjøret at skadene skulle takseres og meldes til selskapet av den tidligere samboeren som var forsikringstaker, slik at skaden ble meldt riktig og kunne behandles av selskapet. Den tidligere samboeren ønsket aldri å ha noe med saken å gjøre. Han ba aldri sikrede å komme med noen kvitteringer knyttet til skaden.

Sikrede byttet ut stekeovnen etter at samboeren flyttet ut. Denne ble kjøpt på finn.no. Ovn ble installert og fungerte bra. Etter vannlekkasjen sluttet både oppvaskmaskin, ovn og kjøleskap å virke. Sikrede har etter dette kjøpt ny oppvaskmaskin, men valgte å sette tilbake den ordinære gamle ovnen. Skrogene hvor ovnen stod ble ødelagt og kunne ikke tilpasses den nye ovnen sikrede hadde kjøpt. På befaring var det derfor den gamle ovnen som var på kjøkkenet.

Som følge av at sikrede først fikk beskjed om at skaden ikke var dekningsmessig, kastet hun møblene og hvitevarene uten å nærmere dokumentere skadeomfanget.

Selskapet avviser ansvar og sier opp forsikringsavtalen og anfører at sikrede har gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1, fjerde og femte ledd.

Omfanget av lekkasjen er overdrevet. Uavhengige rørleggere har forklart at de ikke kjenner til andre hendelser der en vannkran plutselig begynner å sprute uten at den er i bruk. Sikrede har ikke villet oppgi hvem som har skiftet kranen. Det svekker sikredes troverdighet at S.S. har gitt en helt annen forklaring ved at han opplyste at sikrede hadde forklart at skadeårsaken var lekkasje fra en oppvaskmaskin.

S.S. har forklart til utreder at de fremlagte fakturaene gjelder forskjellig arbeid som var gjort i boligen. Sikrede har anført at takstmann har uttalt at vannskaden trolig er omfattende. Selskapet er av den oppfatning at uttalelsen ikke kan tillegges særlig stor vekt, da takstmann har uttalt at:

Det blir umulig for meg å si noe om utbedringsbehov og kostnader, når et eventuelt skadeomfang er stort og ikke avklart. Det er også et problem at det er gått så lang tid siden disse to hendelsene skjedde.

Sikrede har fremsatt et erstatningskrav på kr 195 540. Kravet er overdrevet. Sikrede har gitt en forklaring som er lite troverdig, eksempelvis skal en bordplate på et sofabord har løsnet pga. fuktighet i rommet, og kjøkkenmaskiner skal ha sluttet å virke.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet kan avvise ansvar pga. uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

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 spørsmål om omfanget av skaden og tapet. Dette bør belyses av muntlige forklaringer fra partene, vitner og sakkyndige i en hovedforhandling.

Det er uklart for nemnda om sikrede anfører at selskapets reklamasjon er for sen i forhold til fristen angitt i fal. § 4-14, men nemnda mener dette spørsmålet uansett henger så nær sammen med spørsmålet om sikrede har gitt uriktige opplysninger at det bør behandles sammen med det materielle spørsmålet, jf. FinKN-2019-720 og 2018-077.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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