

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-323

5.5.2020

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Vannskade – utett tak – erstatningsoppgjøret.

Sikrede oppdaget følgeskader etter utett tak og meldte skaden til selskapet. Selskapet rekvirerte takstmann for besiktigelse av skaden. Av skaderapporten fremkom at det var umulig å vurdere omfang siden skaden allerede var utbedret. Takstmannen utarbeidet en kalkyle for hvilke kostnader som var dekket av forsikringen, og selskapet utbetalte kontantoppgjør i henhold til kalkylen. Sikrede var uenig i at arbeidet kunne utføres til de prisene som takstmannen la til grunn og viste til et pristilbud fra håndverker. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentert at de hadde krav på ytterligere erstatning.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 46 628,60 eks. mva.

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatningsoppgjør for følgeskader etter vanninntrenging fra tak.

Sikredes forsikring har bl.a. følgende regler for forsikringsoppgjøret:

Hvordan erstatningen blir beregnet
erstatningen fastsettes til hva det vil koste Gjensidige å

- reparere/utbedre bygningen til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden, eller
- gjenoppføre tilsvarende bygning.

Gjensidige bestemmer hvilket av disse alternativene som skal benyttes og hvilken reparatør som velges.

Gjensidige vil i et hvert skadetilfelle vurdere om sikrede kan få kontant erstatning.

Kontanterstatningen kan ikke overstige det beløp Gjensidige skulle ha betalt for reparasjon eller gjenanskaffelse.

Sikrede oppdaget vann på kjøkkenbenk og gulv etter å ha kommet hjem fra hytta den 3.12.18. Lekkasje var i overgangen mellom shingel og utvendige luftekanaler.

Ifølge sikrede kontaktet de selskapet på telefon den 5.12.18, men det første selskapet registrerte i sitt system var skademeldingen av 7.12.18.

I skademeldingen av 7.12.18 opplyste sikrede blant annet:

Hvor kom vannet fra?	Tak
Ønsker du at vi sender noen for å se på skaden din?	Nei, skaden er allerede utbedret
Har du fått faktura for reparasjonen?	Nei

Selskapet ba den 10.12.18 om å få oversendt rapport og kostnader fra fagmann, betalt faktura og skriftlig forklaring på hva som hadde skjedd før det behandlet saken.

Det ble registrert ny skademelding hos selskapet den 31.12.18 med samme informasjon som første skademelding, men hvor det fremkom at det gjaldt vanninntrenging gjennom tak og vegg. Sammen med skademeldingen var det vedlagt et tilbud fra firma E. datert 5.12.18.

Selskapet rekvirerte en takstmann som var på befaring 14.2.19, og takst forelå samme dag. Under punktet "Skadeomfang" fremkom følgende:

Skade utbedret før min befaring. Pris fra utførende er det eneste vi har av dokumentasjon. Saksbehandler må vurdere hva som omfattes og ikke i dette tilbudet.

Takstmannen oppsummerte skadene slik:

Skadeårsak utbedret før min befaring innvendig skade også utbedret. Nytt shingel tak i 2011, lekkasje ved gjennomføringer til luftehatter på yttertak. Umulig for undertegnede å vurdere skadeomfang, da alt her er utbedret før min befaring.

Takstmannen laget en beregning av utbedringskostnadene som var dekket av forsikringen. Kalkylen var på kr 18 371,40 eks. mva. Selskapet utbetalte i tråd med kalkylen.

Sikrede klaget saken inn til sekretariatet for Finansklagenemnda 10.9.19, og selskapet oversendte sitt klagesvar 21.11.19.

Sikrede anfører at erstatningsutbetalingen til selskapet er for lav, og at den korrekte summen er kr 65.000.

Timeprisen i kalkylen fra selskapet er så lav at den nærmest legger til grunn at sikrede skulle utføre arbeidene selv. Selskapet har fått oversendt flere bilder av skaden som kan hjelpe til med å vurdere omfanget bedre enn det takstmannen har gjort i sin kalkyle. Fjerning av to ytre luftekanaler, erstattet med en ny er ikke en forbedring, og selskapet er ansvarlig for kostnader til dette.

Sikrede ikke har hatt noe innflytelse på reparasjonsutførelse og valg av entreprenør, og sikrede har ikke fått innsyn i selskapets avtaler med samarbeidspartnere.

Sikrede anfører at de skulle ha fått skriftlig beskjed om at det ble beregnet kontantoppgjør, jf. fal. §§ 4-14, 4-4 og 4-7.

Selskapet skulle ha sendt takstmann på et mye tidligere tidspunkt, slik at det kunne avdekket skadeomfanget før sikrede måtte iverksette en utbedring som hastet. Det er feil at det i skademeldingen av 7.12.18 står at skaden var utbedret, fordi firma E. prioriterte yttertaket først, så selskapet hadde anledning til å besiktige forholdene med takstmann.

Selskapet avviser kravet, og anfører at erstatningen er i samsvar med vilkårene.

Det følger av vilkårene at selskapet kan bestemme om det skal utbetales et kontantoppgjør, og at oppgjøret ikke skal overstige det selskapet skulle ha betalt for reparasjon.

Skaden var allerede utbedret, og selskapet har utbetalt korrekt erstatning ut fra kostnadskalkylen utarbeidet av takstmann og vilkårene.

Selskapet har ikke plikt til å sende takstmann på alle skadene som blir meldt. Ut fra skademeldingen på systemet fremkom det at skaden allerede var utbedret, og det er helt vanlig at det ikke sendes ut takstmann i slike tilfeller, men heller ber sikrede om mer informasjon, slik det gjorde i denne saken.

Selskapet fikk ikke svar på brevet, og det har ikke mottatt bilder fra forsikringstaker. Selskapet har avtaler med ulike samarbeidspartnere, og det er ingen forsikringstakere som får utbetalt et større kontantoppgjør enn det det ville ha kostet selskapet å utbedre skaden ved bruk av disse. Sikrede

har ikke krav på innsyn i avtalene selskapet har med andre, og sikrede hadde fått de samme mulighetene som alle andre kunder til å bruke selskapets leverandør dersom skaden ikke allerede var utbedret.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariatet avgjorde saken 26.2.20 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold. Sekretariatet la til grunn at det ikke var dokumentert et tap som var mer omfattende enn det selskapet hadde lagt til grunn:

Det følger av fast nemndspraksis at det er forsikringstaker, altså dere, som har bevisbyrden for at det foreligger en dekningsmessig skade, se f.eks. nemndsuttalelse FinKN 2017-310 hvor nemnda bl.a. uttalte følgende:

Sikrede har bevisbyrden for at det foreligger en dekningsmessig skade (...).

Dere har vist til pristilbud fra firma E og anført at kalkylen til takstmannen er for lav. Det vises i den forbindelse til FinKN 2017-363 som gjaldt kontanterstatning for vannskade. Sikrede mente der at utbedring ikke kunne utføres slik taksten til selskapet foreslå, og viste til innhentede pristilbud. Nemnda ga selskapet medhold og ga bl.a. følgende begrunnelse:

Etter vilkårene har selskapet anledning til å gjøre opp skaden ved kontanterstatning. Forutsetningen for en kontantutbetaling er at skaden kan repareres slik at bygningen settes tilbake i vesentlig samme stand som den var før skaden, samtidig som erstatningen ikke skal overstige reparasjonsbeløpet. Reparasjonsbeløpet fastsettes normalt etter takst. Selskapet har fremlagt takstrapport fra R som grunnlag for sin utbetaling. Sikrede har fremlagt diverse pristilbud som grunnlag for sitt krav. Nemnda har ikke grunnlag for å sammenligne disse tilbudene med Rs rapport, men sikredes tilbud angir løsninger som går ut over ren skadebehandling. Forbedringer er ikke omfattet av forsikringen. Når det gjelder utgiftene til å reparere selve skaden, kan nemnda ikke se at sikrede har dokumentert at han har lidt et tap som er mer omfattende enn det som legges til grunn i selskapets takst.

...

Basert på ovennevnte nemndspraksis kan ikke sekretariatet se at dere har dokumentert et tap som er mer omfattende enn det som er lagt til grunn i selskapets kalkyle. Slik saken er dokumentert, så er sekretariatets oppfatning at selskapet har utbetalt kontantoppgjør som medfører tilbakeføring av bygningsdelene til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden, ref. erstatningsreglene oppstilt i forsikringsvilkårene.

Det fremgår klart av vilkårene at selskapet kan velge å utbetale erstatningen som et kontantoppgjør, og at selskapet kan bestemme hvilken reparatør som velges. Slike vilkår er vanlig og ikke i strid med gjeldene lovbestemmelser. Finansklagenemnda har ikke mandat til å vurdere hvorvidt dere har krav på innsyn i selskapets avtaler med samarbeidspartnere, men ut fra forsikringsvilkårene er det klart at selskapet ikke skal betale ut mer erstatning enn det det ville kostet selskapet å reparere skaden selv. Dere har anført at timesprisene er satt for lavt ut fra hva som er vanlig i Norge, men vi kan ikke se at denne påstanden er nærmere dokumentert.

Selskapet har ingen plikt til å sende en takstmann når kunder melder inn skader, som nevnt ovenfor så er det dere som har bevisbyrden for det kravet som fremmes.

Partene er uenige i når, og hvordan, skaden ble registrert hos selskapet. Dere mener du snakket med en navngitt person som jobber i selskapet, mens selskapet mener du må ha snakket med noen utenfor kontortid, og senere meldt inn skaden på nettet. Det har også vært uklarheter knyttet til skadenummer på saken, all den tid denne ble registrert to ganger i selskapets systemer. Sekretariatet kan ikke se at disse uklarhetene er avgjørende for utfallet i saken.

Dere har vist til at dere ikke har mottatt skriftlig beskjed fra selskapet om det ville betale ut kontantoppgjør og vist til fal. §§ 4-4, 4-7 og 4-14. Disse bestemmelsene gjelder når selskapet har fått informasjon om at forsikringstaker svikaktig har forsømt opplysningsplikten sin og selskapet kan sette ned eller ikke utbetale erstatning overhode. I slike tilfeller har selskapet en plikt til å varsle forsikringstaker om dette innen en viss

tid etter at de fikk informasjon om forholdet. Selskapet har ikke plikt etter loven om å varsle at det vil utbetale kontantoppgjør. Bestemmelsene er ikke relevante for denne saken.

Etter dette finner vi at dere ikke kan gis medhold.

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

Spørsmålet er om erstatningsutbetalingen for vannskadene er i samsvar med vilkårene.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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