

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-471

15.6.2020

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Erstatningsoppgjør for innbo og bygning.

Sikrede hadde en røykskade i sin bolig, og i den forbindelse ble bygning og en del innbo skadet. Sikrede kunne ikke bo i boligen under reparasjonen. Selskapet utbetalte erstatning i flere omganger. Selskapet kom til slutt med et endelig oppgjør som sikrede aksepterte. Partene var uenige i hvordan tilbudet skulle tolkes, og sikrede anførte at selskapets tilbud kom i tillegg til det selskapet allerede hadde utbetalt. Sikrede anførte subsidiært at dersom selskapets siste tilbud ikke kunne tolkes slik at det kom i tillegg til allerede utbetalt erstatning, så mente sikrede at erstatningssummen var for lav, og at hun hadde krav på ytterligere erstatning for erstatningsbolig, klær og andre utgifter. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ytterligere erstatning kr 104 268 med tillegg av forsinkelsesrente fra 24.10.19

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatningsoppgjør for innbo og bygning etter røykskade.

Sikrede våknet 19.6.19 av at Sektor Alarm ringte og gikk ned på kjøkkenet som var røykbelagt. Røyken kom fra kjele med havregrøt som stod på koketoppen. Takstmann besiktiget boligen samme dag og skrev bl.a. følgende under punktet "Hva forårsaket skaden, og hvorfor?":

Tung og kvalmende lukt i 1. etg. Vi må vaske og luktbehandle innbo. Ft vet ikke hva som har skrudd på koketoppen. Ft synes at det er rart at ikke de oppdaget dette på kvelden da havregrøten ble laget i 5 tiden kvelden i forveien. Vi mistenker noe galt med koketoppen.

Huset var ikke beboelig etter skaden, og sikrede med familie tok inn på hotell i saneringsperioden. Selskapet engasjerte firma S. for å utføre utbedringer.

Etter dette utbetalte selskapet erstatning i flere etapper, frem til det kom et tilbud om oppgjør pålydende kr 87 867 den 2.8.19, som sikrede aksepterte samme dag.

Det var omfattende korrespondanse mellom partene i perioden hvor erstatningen skulle beregnes og utbetales, og selskapet tilbød et endelig oppgjør den 17.9.19 pålydende kr 104 268 som sikrede aksepterte. Partene var uenige om hvordan tilbudet skulle forstås, om allerede utbetalt erstatning skulle gå til fradrag, eller om selskapet hadde forpliktet seg til å betale ut hele beløpet i tillegg til det som allerede var utbetalt.

Det oppstod uenighet knyttet til enkelte av innbogenstandene. Ifølge sikrede ødela firma S. klærne som ble sanert for lukt, og selskapet innhentet kommentar fra firma S. som avviste dette.

Partene er også uenige om kostnader for mat i perioden, hotellopphold i London og egen tid sikrede har brukt på å sortere klær.

Sikredes advokat klaget på selskapets oppgjør den 24.9.19, og selskapet opprettholdt sitt standpunkt den 8.10.19.

Sikrede klaget saken inn til Finansklagenemnda den 14.11.19, og selskapets klagesvar forelå den 16.1.20. Begge parter har også kommet med ytterligere kommentarer etter dette.

Sikrede krever ytterligere erstatning og anfører at selskapets utbetaling er for lav. Selskapet har totalt utbetalt kr 176 493, men dette dekker ikke sikredes krav ifølge vilkårene.

Sikrede anfører prinsipalt at selskapet er bundet av sitt tilbud pålydende kr 104 268, som sikrede aksepterte samme dag. Selskapet er bundet av sine handlinger og dispositive utsagn, jf. FinKN-2012-338.

Dersom Finansklagenemnda skulle komme til at avtalen er ugyldig, krever sikrede subsidiært ytterligere erstatning på kr 63 229 ihht. forsikringsvilkårene og tapslisten. Beløpet er fordelt som følger:

1. Ytterligere erstatning for skade på klær med kr 13 626. Sikrede avviser at det er grunnlag for aldersfradrag på klær. Det fremgår av vilkårenes pkt. 6.3 at erstatningen skal settes til gjenanskaffelsesverdien. Det er selskapets kontraktsparter som har skadet klærne og det er ikke dokumentert at verditapet er mer enn "1/3 eller mer" av gjenanskaffelsesverdien.
2. Ytterligere dekning for merutgifter for måltider utenfor hjemmet med kr 25 561. Selskapet har uten hjemmel begrenset beløpet til kr 200 i matpenger per voksen og kr 100 per barn hver dag, totalt kr 13 300. De faktiske utgiftene utgjør kr 38 861.
3. Hotellutgifter i London med et beløp på kr 11 457. Selskapet aksepterte utgifter til hotell i Kristiansand. Det kan ikke da avvise samme utgifter i London. Kostnadene er uansett pådratt "utenfor hjemmet".
4. Fradrag for trukket egenandel på kr 4 000. Denne egenandelen ble trukket fordi innvendige vegger måtte males. Selskapets kontraktsparter skadet veggene og selskapet kan ikke trekke ny egenandel.

Sikrede krever også kr 32 562,50 i erstatning for juridisk bistand.

Sikrede er ikke enig i at saken skal avvises, og har før nemndsbehandling endret spørsmålene hun ønsker at nemnda skal ta stilling til, og anfører at saken nå kan tas til behandling.

Selskapet avviser ytterligere ansvar og anfører at det har utbetalt korrekt erstatning.

Selskapet bestrider sikredes forståelse av tilbudet av 17.9.19. Det følger av alminnelige avtalerettslige prinsipper at avtale inngås ved tilbud og aksept, men selskapet mener sikrede ikke hadde "rimelig grunn til å tro at selskapet mente å forplikte seg", jf. FinKN-2012-338. Selskapet viser bl.a. til selve tilbudets utforming, og hva sikrede tidligere hadde fått utbetalt i erstatning.

Dersom selskapet hadde ment at kr 104 268 var resterende erstatningsutbetaling, ville det ihht. Scalepoint innebære at sikrede fikk dekket de samme klærne to ganger.

Selskapet avviser sikredes subsidiære krav og anfører at erstatningen er korrekt beregnet og i samsvar med vilkårene. Selskapet har følgende kommentarer til de enkelte postene:

1. Firma S. har bekreftet at klærne er ferdig rensset og klare til henting på firmaets lager. S. avviser at klærne er skadet eller tapt. Selskapet har likevel forsøkt å strekke seg lengre enn det rettslig sett er forpliktet til og gitt sikrede kr 60 000 til dekning for klær, i tillegg til nærmere kr 70 000 overført fra Scalepoint.
2. Merutgifter utenfor hjemmet er erstattet i samsvar med vilkårene. Ifølge vilkårenes pkt. 4.2 erstattes ekstra, nødvendige utgiftene ved opphold utenfor hjemmet. Selskapet er

ikke ansvarlig for utgifter til fullstendig diett, men tilleggsutgiftene som påløper ved å ikke kunne lage mat hjemme.

3. Hotelloppholdet i London kan ikke regnes som "ekstra nødvendige utgifter", jf. vilkårspkt. 4.2, jf. FinKN-2015-408. Dessuten har ikke sikrede lidt et økonomisk tap, herunder hatt utgifter i London som følge av skaden. Turen var bestilt før skadetidspunktet, og er utgifter sikrede ville hatt avhengig av skadehendelsen, jf. FinKN-2019-175.
4. Det var berettiget å trekke egenandel under innboforsikringen for maling av vegger. Selskapet avviser at det er en kontraktspart som har skadet veggene. Dette er ikke dokumentert.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning.

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, jf. for så vidt FinKN-2018-428, FinKN-2018-629 og FinKN-2019-866.

Det er uenighet mellom partene både om selskapets kontraktsparter har ødelagt klær og vegger i sikredes bolig og om hvordan selskapets tilbud av 17.9.19 skal forstås. Det er fremlagt en stor mengde korrespondanse i saken, mellom partene og også knyttet opp mot oppgjørssystemet Scalepoint. Det er uklart for nemnda hva som har skjedd med klærne og veggene i sikredes hus, og hvordan oppgjør via Scalepoint foregår. Dette bør avklares ved vitneforklaringer fra firma S., samt partsforklaringer fra sikrede og fra selskapets ansatte som fremla tilbudene og kommuniserte med sikrede i forbindelse med skadeoppgjøret.

Sikrede har etter sekretariatets beslutning om avvisning endret anførselene til tre spesifikke spørsmål. Nemnda mener disse anførselene må avgjøres som en del av saken for øvrig siden den er komplisert og lite oversiktlig, og en vurdering av sikredes nye spørsmål ikke vil løse saken. Effektivitetshensyn tilsier derfor at denne saken avvises i sin helhet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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