

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-585

24.8.2020

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Tilbakeslag av sluk i vaskerom – erstatningsoppgjøret – dokumentasjonskrav.

Det oppsto en tilbakeslagsskade på sikredes leide bolig hvor alle rom i kjelleren ble berørt. Sikrede hadde lagret mye innbo i kjelleren og meldte skaden til sin innboforsikring. Sikrede utarbeidet en tapsliste på 1 100 gjenstander til en samlet verdi av kr 876 371. Listen ble oversendt selskapet ca. ett år etter skadehendelsen. På bakgrunn av kravets størrelse ønsket selskapet ytterligere dokumentasjon på eiendelene. Sikrede oversendte deretter flere bilder av totalskadde gjenstander, men fremla ingen ytterligere dokumentasjon. Selskapet kontaktet saneringsfirmaet for utfyllende informasjon om skaden. Firmaet opplyste at det kun var noe innbo som ble ødelagt av tilbakeslaget. Videre kom det frem at firmaet hadde tilbudt sikrede å lagre innboet innendørs, men at sikrede ønsket å lagre innboet ute under presenning. Selskapet utbetalte deler av kravet, men avslo ytterligere erstatning for skaden. I begrunnelsen viste selskapet til at det ikke var påvist årsakssammenheng mellom tilbakeslaget og skadene som fremkom av sikredes bilder. Videre hevdet selskapet at sikrede kun i liten grad hadde dokumentert sitt krav. Sikrede påklaget selskapets avgjørelse og anførte at dokumentasjonsplikten var oppfylt. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kjøpers krav for skadet innbo pålydende kr 582 081

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skadet innbo etter tilbakeslag fra sluk.

Sikredes innboforsikring omfatter:

4.2 Vann, væske eller pulver

a. Skade som følge av utilsiktet utstrømning av væske fra bygningens rørledning samt fra vannseng, akvarium og brannslukningsapparat.

Erstatningsberegningen er regulert slik:

6.2 Erstatningsberegning

a. Fellesregler

Erstatningen beregnes på grunnlag av utgiftene til: (...)

– gjenanskaffelse av tilsvarende – eller i det vesentlige tilsvarende – ting, beregnet etter prisene på skadedagen.

Ved kontantoppgjør kan erstatningen ikke overstige det selskapet hadde måttet betale for reparasjon eller gjenanskaffelse.

Ved reparasjon eller gjenanskaffelse, har selskapet rett til å bestemme hvilken reparatør eller leverandør som skal benyttes.

Erstatningen kan maksimalt utgjøre differansen mellom gjenanskaffelsespris og gjenverdi etter at det er gjort fradrag for verdiforringelse ved elde og bruk, nedsatt anvendelighet eller andre omstendigheter. Slikt fradrag gjøres når verdiforringelsen utgjør 1/3 eller mer av gjenanskaffelsesprisen. Ved beregning av verdiforringelsen tas også hensyn til tingens sannsynlige brukstid. For gjenstander nevnt i punkt 6.2.b gjelder egne beregningsregler.

Med gjenanskaffelsesprisen menes hva det på skadedagen ville kostet å gjenanskaffe tilsvarende, eller i det vesentlige tilsvarende ting. For ting som ikke kan gjenanskaffes/repareres foretas erstatningsberegningen på tilsvarende måte ved at antatt gjenanskaffelsespris legges til grunn.

Sikredes leide bolig ble utsatt for tilbakeslag fra sluket i kjelleren 4.1.18. Tilbakeslaget førte til ca. 1-4 cm vannspeil over alle gulv i kjelleren. Huseier kontaktet bygningsforsikringen som rekvirerte Y. AS for besiktigelse av boligen den 8.1.18. I skaderapporten er skadeårsaken omtalt som følger:

Tilbakeslag fra sluk på vaskerom i kjeller. Det har kommet kloakk opp fra sluk. Det har vært avløpsvann/kloakvann i alle kjellerrom. Kunde har rekvirert spylebil til å spyler avløpsrør. Avløpsrør er friskmeldt.

Sikrede hadde lagret mye innbo i kjelleren og meldte skaden til innboforsikringen den 9.1.18. Sikrede har forklart at hun da fikk beskjed om å utarbeide en oversikt samt ta bilder av skadet innbo.

Sikrede sendte den 9.1.19 et oppdatert krav til selskapet. Kravet inneholdt en innboliste på ca. 1 100 gjenstander til en samlet verdi av kr 876 371 i tillegg til enkelte bilder. Selskapet rekvirerte en takstmann for oppsett av verdiene. Etter fradrag var sikredes krav på kr 582 081.

Takstmannen skrev også den 11.7.19 en vurdering av skadekravet i saken. Fra vurderingen hitsettes:

Dette skadekravet omfatter nesten 1100 forskjellige gjenstander og takstkonsulentene vil da måtte gjøre oppmerksom på at ut ifra FTs opplysninger om alder på tingene så må denne beregningen bli svært skjønnsmessig.

Jeg tok kontakt med FT den 02.07.2019 og ba om at hun ihvertfall satte alder på en del av de elektriske gjenstandene, data, mobil etc da vi her har spesifikke prosentfradrag i vilkårsbestemmelsene, men FT henviste til sin tidligere mail av 25.04.19, så da har jeg ikke kunnet gjøre annet enn å forsøke å legge disse opplysningene til grunn i min beregning.

Takstmannen beregnet fradraget ut fra sikredes informasjon om alder på de ulike gjenstandene. Innboet ble hovedsakelig opplyst å være 1–5 år gammelt. Unntak fra dette var sadel som var 8 år, telt 10–12 år, kamera/video kamera 6–7 år samt 30 % av øvrig innbo var eldre enn 5 år gammelt.

På bakgrunn av takstmannens vurdering besluttet selskapet i brev av 12.7.19 å utbetale et forskudd på kr 100 000. Selskapet informerte samtidig om at det på bakgrunn av kravets størrelse var behov for å innhente mer dokumentasjon i saken. Sikrede fikk beskjed om å oversende kvitteringer, kontoutskrift samt eventuelle bilder av innboet før skaden.

Selskapet foretok deretter en samtale med sikrede 26.8.19. Av selskapets referat fra samtalen fremkom bl.a.:

Forsikringstaker forteller at hun spurte saksbehandler om hvordan hun skulle forholde seg. Hun skal da ha fått beskjed av saksbehandler om å rydde opp og at selskapet ikke trengte å sende ut noen. Forsikringstaker fikk beskjed om å sette opp krav og ta bilder.

Etter samtalen med selskapet begynte forsikringstaker å gjennomgå tingene. Gjenstandene ble båret opp og ut av huset. Gjenstandene har stått tildekket ute på gårdsplassen. Hun leverte gjenstander til deponering og innhentet priser. Gjenstandene er levert inn til gjenvinning litt underveis hele tiden - levert til M.M. og L. i D. Forsikringstaker mener det bør være mulig å innhente videoopptak fra gjenvinningsstasjonene.

Hun brukte 1 år på å sette opp kravet og sendte dette til oss 01.01.2019. I sammenheng med skadelisten har FT sendt oss noen bilder av skadene. Hun husker ikke hvor mange og kan ikke anslå dette (i TIA kan vi se at

det dreier seg om 11 bilder av blant annet hestesele, bunad, hundehalsbånd og bøker). Forsikringstaker forteller at hun har flere bilder og det blir gjort en avtale om at hun sender oss resten av bildene.

Forsikringstaker sier at hun ikke har kontaktet selskapet underveis i løpet av det året hun brukte på å skrive skadelisten fordi hun gikk ut i fra at den informasjonen hun fikk i første samtale var adekvat og forutsatte derfor at dette var slik DNB Forsikring håndterte denne type saker.

Sikrede oversendte den 30.8.19 en rekke bilder av bl.a. skadet sko, klær, bøker og bunad.

Selskapet kontaktet deretter den 17.9.19 saneringsfirmaet Y. AS for utfyllende informasjon om skaden. Y. skrev bl.a. følgende i e-post til selskapet:

- Var etter deres vurdering alt av innbo i alle rom i kjelleren direkte infisert av kloakk? Hvis ikke, Hvorfor ikke?
noe innbo var infisert, dette som lå på gulvet, alt i esker å skap og det som lå over noe ble ikke berørt.
(...)
- Hvordan var dialogen og samarbeidet med M.L. rundt håndtering av innboet i berørt kjeller?
M.L. ønsket ikke at vi skulle ta hånd om innboet, dette ble etter avtale med henne lagt på utsiden av bolig under en presenning.
- Hvilke avtaler ble gjort med M.L. vedrørende håndtering av innboet, og når ble avtalene gjort?
M.L. ønsket å ta seg av innboet selv/ våre medarbeidere avtalte da at dem legger alt på utsiden av huset å dekker det til.

Selskapet avgjorde saken i brev av 27.9.19. Av selskapets avgjørelse fremkom at det ikke var påvist årsakssammenheng mellom tilbakeslaget og skadene som fremkom av sikredes bilder. Av selskapets begrunnelse fremkom:

Vårt erstatningsansvar er begrenset til den direkte skaden på dine egne eiendeler som oppsto som følge av tilbakeslaget. Du har ikke dokumentert hvilke gjenstander dette gjelder. Ut fra bilder av skadestedet fra før innboet ble båret ut, ser vi at det har vært noe fukt på gulvet. Vi legger derfor til grunn at noe innbo ble berørt av hendelsen. På bakgrunn av hendelsesforløpet er det imidlertid overveiende sannsynlig at det meste av innboet som ble båret opp og lagt ut, ble skadet over tid av fukt fra snøsmelting og regn, samt vær og vind. Skadene på disse gjenstanden har oppstått over tid og er derfor ikke erstatningsmessige.

Selskapet utbetalte kr 50 000 i kontantoppgjør for skaden i tillegg til kr 7 470 i forsinkelsesrenter.

Sikrede påklaget selskapets avgjørelse i brev av 18.10.19 og viste til at tapsbegrensningsplikten var oppfylt, samt at kravets størrelse var sannsynliggjort.

Y. AS oversendte den 5.11.19 følgende informasjon i e-post til selskapet:

Hei J, snakket med alle 3 som har vært der nå.
Det var Huseier som var i kontakt med våre folk.
Det var også av huseier dem fikk besked om at alt skulle bæres ut på utsiden.
Vår Mann snakket med Huseier dagen før oppstart, det var da huseier skulle avklare med leietaker.
Vi tilbød oss å ta kontakt med leietakers forsikring.
Dette var ved oppstart dagen etter våre folk fikk denne beskjeden at dem skulle bære alt på utsiden.
Det var kun huseier som hadde kontakten med Leietaker.
Det var ingen av våre folk som kunne huske at leietager ordnet noe med Innboet på utsiden.
Innboet lå under en presenning, so det var ikke så lett å se noe forandring.

Utreder hadde deretter en samtale med sikrede. I e-post fra utreder til selskapets saksbehandler datert 6.11.19 fremkom bl.a.:

Snakket med huseier T.K, tlf. x.

Han fortalte at M.L. fortsatt leier hos ham, opprinnelig skulle hun leie kun en kort tid, men hun har bodd der i flere år og blir der nok en stund til. Han var usikker på om det var i 2013 hun flyttet inn, men det kan stemme.

Innboet i kjelleren var hennes flyttegods. Planen var at det skulle lagres der midlertidig før hun flyttet videre.

T.K. syntes det var en tragisk sak at alle tingene hennes ble skadet. Han hadde ikke oversikt over hva som var kartingene, men hjalp henne med å få dem over på paller og under presenning. Han mente det da ble lagret tørt. Sommeren 2018 ble det gått igjennom og mye ble kastet, hovedsakelig klær og bøker.

Skaden skjedde 4. januar, selskapet ble kontaktet dagen etter og han mente at de kom samme dag med pumper. M.L. ba om at det ble båret opp, hun ønsket det ikke lagret i containere.

Huseier har i e-post av 27.11.19 opplyst at sikrede aldri fikk tilbud direkte fra Y. AS om å sette ting på et lager. Dette var et tilbud huseier fikk av sitt forsikringsselskap og som huseier videreformidlet til sikrede.

Selskapet har opprettholdt sitt standpunkt om at sikrede ikke har krav på ytterligere erstatning i forbindelse med tilbakeslaget.

Sikrede krever dekning for skadet innbo med totalt kr 582 081. Sikrede har overholdt sin tapsbegrensningsplikt etter fal. § 4-10. Sikrede meldte skaden fem dager etter at skaden inntraff. I samme omgang etterspurte hun hvilke tiltak som måtte iverksettes. Tilbakemeldingen fra selskapet var at det ikke var nødvendig med særskilte tiltak, men at hun måtte utarbeide en rapport med oversikt over skadeomfanget og ta noen bilder. Sikrede forholdt seg til tilbakemeldingen. Siden innboet var satt på eiendommens uteområde da sikrede kom hjem fra jobb, gjorde hun de tiltak som var mulig på tidspunktet. Hun hadde ingen øvrige lagringsalternativ og bruk av presenning var beste løsning. Anførselen om at Y. AS tilbødte sikrede ulike oppbevaringsalternativ var uriktig. Det var heller ikke gitt uriktige opplysninger om gjenstandenes alder, jf. fal. § 8-1.

Selskapet hadde uansett ikke grunnlag for å avkorte erstatningen som følge av at reklamasjonsplikten i fal. § 4-14 ikke var overholdt. Sikrede mottok aldri noe varsel om at dette vil bli aktuelt med avkortning før hun mottok brevet i september 2019. Sikrede fikk imidlertid melding som trakk i motsatt retning i juli 2019. Det ble også i denne tilbakemeldingen presisert at selskapet måtte innhente mer dokumentasjon, men at de samtidig ønsket å utbetale et forskudd på kr 100 000. Det var uansett ikke gitt beskjed uten utgrunnet opphold.

Selskapet avviser at sikrede har krav på ytterligere erstatning som følge av tilbakeslagsskaden.

Selskapet har ikke foretatt en avkortning i saken. Selskapet har kun utbetalt for innbo som på bakgrunn av sakens faktum antakeligvis var skadet som en direkte konsekvens av tilbakeslaget. Grunnen til at det ikke er utbetalt ytterligere i saken er blant annet at sikrede ikke har oppfylt sin bevisbyrde.

Sikrede har ikke sannsynliggjort direkte årsakssammenheng mellom tilbakeslaget og alle de postene hun har ført opp i sin tapsliste. Bildene av tingene er gjennomvåte og mugginfiserte, og det er derfor ikke tvil om at de gjenstandene det er tatt bilder av er totalskadet på tidspunktet da bildet ble tatt. Bildene er imidlertid tatt lenge etter at tilbakeslaget oppsto. Innboet ble med andre ord liggende gjennom vinter, vår, sommer, høst og igjen inn i vinteren 2018/2019 før tingene ble håndtert og bildene tatt. I denne lange perioden har gjenstandene blitt påvirket og ødelagt av fuktighet, vær og vind. Sikrede har derfor ikke dokumentert at skadene oppstod som en direkte følge av tilbakeslaget. Skade som har oppstått over tid som følge av vær/vind/fuktighet er ikke omfattet av forsikringen.

Sikrede har kun i svært begrenset grad dokumentert sitt krav. Kravet er omfattende og tapslisten er svært lang. Sikrede har kun dokumentert en svært liten del. Sikrede har heller ikke dokumentert sitt eierskap til alle gjenstandene ved kvitteringer, bankutskrifter eller annen dokumentasjon som hun krever erstatning for. Hun har heller ikke opplyst spesifikk alder på gjenstandene slik som selskapet gjentatte ganger har bedt om. Selskapet er derfor av den oppfatning at sikrede uansett ikke har oppfylt sin dokumentasjonsplikt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på ytterligere erstatning som følge av tilbakeslagsskaden.

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.

Sikrede har sendt en liste over ca. 1 100 gjenstander, men det er uklart for nemnda hvilke av disse gjenstandene som ble skadet under tilbakeslaget og hvilke som ble skadet under lagring ute under presenning. Det er også uklart for nemnda hva som er riktig fradrag for alder og slitasje for de aktuelle gjenstandene når tidsangivelsene er så omtrentlige og gjenstandenes tilstand før skaden ikke er dokumentert. Sikrede bodde sammen med flere andre familiemedlemmer, og det fremgår heller ikke hvem som eide hvilke gjenstander. Disse spørsmålene bør belyses ved hjelp av muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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