

Finansklagenemnda Eierskifte

Avgjørelse FinKN-2020-659

16.9.2020

If Skadeforsikring NUF

Boligkjøperforsikring

Boligkjøperforsikring – oversittet meldefristen? – nye mangelsforhold? – bindende dekningstilsagn? – fal. § 8-5 første ledd.

Sikrede (kjøper) kjøpte en halvpart av en nyoppført tomannsbolig i 2014, og tegnet boligkjøperforsikring hos selskapet i forbindelse med kjøpet. Etter overtakelsen oppdaget kjøper avvik ved boligen, bl.a. som en følge av setninger. Det var en dialog mellom sikrede og selger om dette i 2016. Sikrede kontaktet selskapet i 2019 og ønsket bistand i saken mot selger under boligkjøperforsikringen. Selskapet avviste kravet, og viste til at saken var meldt etter utløpet av meldefristen i fal. § 8-5. Sikrede har påklaget avslaget, og i hovedsak anført at det var tale om nye mangelsforhold som ble oppdaget i 2019. Nemnda kom til at sikrede hadde oversittet meldefristen, og ga selskapet medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder klage fra sikrede (kjøper) på avslag om bistand under boligkjøperforsikringen. Spørsmålet i saken er om sikrede rettidig har meldt inn kravet til selskapet, jf. fal. § 8-5 første ledd.

Den aktuelle boligen er en halvpart av en vertikaldelt tomannsbolig i Bergen, oppført i 2014.

I salgsprospektet ble det bl.a. opplyst at huset var nytt, lekkert og med meget god standard.

Boligen ble solgt "som den er" for kr 4,4 mill. ved kjøpekontrakt datert 26.9.14 og opplyst overtatt den 15.10.14.

Sikrede tegnet boligkjøperforsikring hos selskapet i forbindelse med salget.

I forsikringsbevis datert 30.9.14/15.10.14 fremgikk bl.a. følgende:

Melding av skade skal skje til Crawford og Company. Sikrede mister retten til dekning dersom kravet ikke er meldt til selskapet senest ett år etter at sikrede fikk kjennskap til de forhold som ligger til grunn for kravet jfr. FAL § 8-5. Vær imidlertid oppmerksom på at eventuelle dekningsmessige krav overfor selger av eiendommen normalt foreldes før den absolutte fristen går ut. Det er derfor sentralt at skadebehandler kontaktes uten opphold dersom det avdekkes mangler som kan være dekningsmessige hos selger.

Sikrede tok kontakt med selskapet første gang i e-post av 26.8.19 kl. 00.21. E-posten ble sendt til forsikringsmegler (Söderberg og Partners). Det hitsettes fra e-posten:

Jeg har følgende forsikringsnummer os dere (..) og ønsker å opprette sak mot selger på forhold som har oppstått.

Det har vært en sak pågående med selger ifht at det er bevegelser på grunnen som har vært forsøkt rettet opp men ting tyder på at det er fremdeles bevegelser som medfører en del konsekvenser ifht bygget.

Det ble også avtalt med selgeren om å rette opp asfalten de hadde skjært opp ifbm reparasjon av grunnen uten at dette har blitt gjort.

Det ble også avtalt med selgeren at boden som er i bevegelse, skulle flyttes tilbake på plass og etablere en løsning for å unngå at boden står stabilt uten å flytte på seg. Dette har ikke blitt gjort.

Det ble rettet opp feil i gangen ifht fliser som sprakk som følge av bevegelser i gangen. Det har nå oppstått nye sprekker i skjøtet mellom flisene noe som tyder på at bevegelsene i grunnen er fremdeles tilstede.

Det ble avtalt å fikse sprekker i veggen som følge av reparasjon av grunnen. Disse har ikke blitt rettet opp som avtalt.

Det oppstod mellomrom mellom parkett og ytterveggen i første etasje som ble rettet opp. det viser seg nå at mellomrommet mellom parkett og yttervegg er på vei tilbake. maling på yttervegg har begynt å flasse. dette skyldes primært bevegelser i grunnen. noen av bordene på ytterveggen har snudd på seg. dette skyldes primært bevegelser i grunnen.

Mye tyder på mangelfullt arbeid med maling av veggen utvendig. Det er tydelig nå at det mangler toppstrøk eller at malingen ikke holder garanti.

Flere sprekker har dukket opp innvendig. noe som tyder på bevegelser i grunnen. det er mellomrom (i høyde) mellom gulv og ytterveggene på soverommene i andre etasje. dette skyldes mest sannsynlig bevegelser i grunnen. det stilles spørsmål til tettheten i veggene som følge av bevegelser i grunnen som medført til åpninger flere steder innvendig. Vel å merke at støyen fra naboen høres sterkere enn tidligere når huset var ny.

Glippe på gulvet med verandadøren ble tidligere reparert. det har nå oppstått ny glippe. Denne glippen har tidligere medført at det kommer maur inn i huset. Vi opplever også flere smådyr som finner veien inn i huset. Det er uklart hvor de finner veien inn.

E-posten ble besvart den 26.8.19 kl. 08.21, hvor det ble etterspurt forsikringsbevis ettersom kunderådgiveren ikke kunne finne noe på oppgitt forsikringsnummer, navn eller adresse. Sikrede svarte følgende på e-posten samme dag kl. 08.40:

Ja, jeg er sikker på det. Jeg var i kontakt med dere tidligere på telefon, og dere fant meg heller ikke i systemet. Etter mye leiting så fant der meg igjen. Det skyldes at mappen min fra norwegian brokers ikke ble flyttet over i det nye systemet. Jeg skal finne mailen som dere sendte meg som bekreftelse ila dagen.

Forsikringsmegler sendte deretter en e-post samme dag kl. 12.30:

Har snakket med (..) nå.

Crawford vil bistå deg med juridisk hjelp.

Du kan fylle ut reklamasjonsskjema ved å klikke på linken under.

Crawford (oppgjørsselskapet) bekreftet i e-post kl. 14.35 samme dag at saken var registrert og at sikrede hadde tegnet en boligkjøperforsikring. Selskapet etterlyste samtidig signert kjøpekontrakt, fullstendig salgsoppgave samt overtakelsesprotokoll. Selskapet skrev videre blant annet følgende:

Vi har verken anledning til å vurdere saken eller svare på konkrete spørsmål før ovennevnte dokumenter er mottatt.

Så snart all nødvendig dokumentasjon er mottatt vil saksbehandler foreta en innledende juridisk vurdering av saken. (Se vedlegg om innledende saksgang).

Det er fremlagt et udatert skadeskjema hvor det fremgår at avviket første gang ble oppdaget 15.6.16. Selskapet har forklart at dette ble sendt den 26.8.19. Sikrede oppgir her følgende:

(..) når det ble grav ut for å legge betong, ble det ikke asfaltert i påvente om tiltaket hjalp. Asfaltering skulle påmonteres på et senere tidspunkt. Dette ble ikke utført. Alle de andre avvikene har i utgangspunktet samme tilknytning til hovedavviket som er da bevegelser i grunnen.

Selskapet opplyste i e-post til sikrede den 27.8.19 at det ble reklamert på vegne av sikrede til selger over bl.a. mangelfull maling, og sprekker/bevegelse/forskyvninger. I samme e-post ble det blant annet etterlyst salgsdokumenter fra sikrede og en del annen dokumentasjon som pristilbud og skaderapport.

I e-post av 9.10.19 fra selskapet til sikrede ble det etterlyst salgsdokumentasjon og svar på noen spørsmål:

Vi har sendt nøytral reklamasjon til selger pr. post. Vi ønsker også å sende nøytral reklamasjon til megler for å være sikre på at selger mottar reklamasjonen. Derfor ber vi deg umiddelbart om å oppgi hvem som var megler ved salg av boligen, samt hvilket meglerkontor som solgte boligen. Når vi har mottatt dette, vil vi også sende nøytral reklamasjon til megler direkte. På forhånd takk.

Videre er det fint om du kan få oversendt salgsoppgaven og overtakelsesprotokoll, slik at vi kan vurdere saken din. Vi har i tillegg noen spørsmål til deg i forbindelse med vurderingen.

1. Du opplyser i webskjema at du oppdaget avvikene 15.06.2016. Gjelder dette for alle de meldte forholdene? Eventuelt kan du presisere når du oppdaget avvikene. Har du i denne forbindelse vært i kontakt med megler eller selger 15.06.2016 eller senere?
2. Vi lurte også på om du kan forklare oss hvorfor du først har kontaktet oss 26.08.2019 ettersom du opplyser at du oppdaget avvikene 15.06.2016?

Sikrede svarte selskapet i e-post av 11.10.19:

Når det gjelder tidspunktet for når jeg tok kontakt med selger/prosjektleder i R. H. så var det som nevnt tilbake i 2015/16.

Det startet med enkle feil som sprekker i malingskjøt i stuen som ble fortløpende reparert. Så var det glippe mellom gulv og vegg på det ene soverommet i første etasje. Det var litt usikkerheter rundt hva som var årsaken til det. Jeg mente det var mulig forskyvning av ytre vegg som følge av at grunnen er i "bevegelse". prosjektleder mente at dette kunne være at treet lever og at man dermed kan få litt mellomrom om vinteren, men at treet vil utvidet seg tilbake i sommer sesongen. det ble derfor besluttet å vente og se. i Mellomtiden ble det tatt målinger ute fra ytrevegg og ut til carpot støttesøyle.

Når prosjektlederen kom tilbake i 2016 var og målte på nytt så var det bevist at det var forskyvninger i grunnen. det ble derfor besluttet å grave ned rundt den ene ytrevæggen og rundt halve andre ytrevegg (utgangsdøren) for så å legge betong fundament som skal støtte rundt veggene for å stoppe forskyvningene. det skulle asfalteres tilbake sommeren 2017 da det ikke er anbefalt å asfaltere på vinterstid. samtidig ble flisene i gangen reparert. alt dette skjedde i slutten av 2016/ begynnelse av 2017 så vidt jeg husker.

Når prosjektlederen kom tilbake for å kontrollere i april/mai måned så hadde grunnen vært stabil og det ble ikke målt noen forskyvninger. vi ønsket likevel å vente med å asfaltere til det var sikkert at løsningen med betong fundament var sikker og at grunnen var stabil.

I slutten av 2017 / begynnelsen av 2018 begynte jeg å se nye tendenser til glipper mellom gulv og ytre vegg på soverommene i første og andre etasje. og tok dermed kontakt på nytt. Jeg måtte urre en del ganger før prosjektlederen kom for å sjekke. Det var tydelig at ytre boden hadde forflyttet på seg (ikke betong fundament her) og noen av bordene på ytre vegg hadde snudd seg litt. samtidig som man kunne se at deler av malingen begynte å flasse av. Dette mente prosjektlederen ikke hadde noe med grunnen å gjøre.

Vi ble enig om at de skulle komme tilbake og flytte ytreboden tilbake på plass samt finne en løsning for hvordan den skal stabiliseres for å unngå at den flytter på seg på nytt. De skulle i tillegg komme tilbake og fikse sprekken på veggene. det ble ikke avtalt konkret tidspunkt men det var meningen at de skulle komme så fort de hadde ledig tid.

jeg purret i tillegg på asfaltering uten at jeg fikk særlig tilbakemelding. i 2019 oppdaget jeg at malingen sprakk mer og at carpoten og hadde beveget på seg. samtidig hadde flisene i gangen begynt å sprekke på nytt. jeg ringte og purret og fikk beskjed om at de skulle komme og se på det. i mellomtiden har min kone vært gjennom en alvorlig sykdom som snudde litt ned på familiesituasjonen. jeg har dermed ikke hatt tid til å følge opp R. H. eiendom. Men de var allerede informert og det var allerede avtalt at de skulle komme og fikse i forholdene.

Nå har jeg i tillegg oppdaget at gjerde hadde og flyttet på seg og at sentral støvsuger er defekt og fungerer ikke som den skal.

De fleste av feilene skyldes bevegelse i grunnen og løsningen som ble iverksatt holder ikke i lengden.

Jeg er i tillegg redd for at flere konsekvenser dukker opp etter 5 års garantien. Jeg har av den grunn valgt å melde dette inn som en forsikringssak da konsekvensene er skjult og vanskelig å oppdage umiddelbart.

Det som er sikkert er at det er fremdeles bevegelser i grunnen og at det som tidligere ble reparert må repareres på nytt. Men vil det hjelpe? hva skjer om noen år igjen når bevegelsene ikke lar seg kontrollere?

Grunnen til at jeg ikke har tatt kontakt med forsikringsselskapet tidligere er med bakgrunn i at R.H. har vært behjelpelig og tatt tak i de tingene, de har i tillegg lovet å komme tilbake og fikse det som ble oppdaget i senere tid. Her har de sviktet. Likevel er det nå slik at det er viktig for meg å melde dette inn som forsikringssak da eventuelle utbedringer kan være svært omfattende. I verstefall må man grave rundt hele huset for å kontrollere om grunnen er stabil. I tillegg må det legges dreneringsrør rundt huset som vil føre vannet vekk fra grunnen for økt stabilitet.

Jeg mener at feilene er skjult og at det må drastiske tiltak til for å reparere dette. Jeg tør ikke si hva dette kan/vil koste. det må en fagmann til som må undersøke dette.

Huset må i tillegg males på nytt og ytrevegge må løftes opp par cm. Jeg mener at glippene mellom gulv og ytre vegg skyldes i tillegg til at grunnen ha beveget seg men også at veggen har "falt ned" par cm.

Dette har medført åpningen og glipper som sannsynligvis har vært årsaken til skadedyr inn i huset (maur om sommeren og små kryp ellers). Dette er forhold som ble oppdaget i 2019.

Jeg tenker at første steget i denne forsikringssaken er å få en ekspert til å se på forholdene.

Forøvrig vil jeg nevne at R. H. ringte meg i dag (etter at de har mottatt epost fra dere) og ønsket å komme og se på nevnte forhold i forsikringssaken. Jeg inviterte de hit kl 13:00. Jeg ønsker likvel ikke tiltak som er overfladiske. En grundig analyse av grunnen og ytreveggen/ene er nødvendig for å sikre at ikke flere forhold dukker opp ved senere anledning og når garantitiden er utløpt.

Jeg har i tillegg lagt ved skisse for løsningen som ble implementert i 2016/2017.

Sikrede sendte videre e-post til selskapet den 14.10.19:

Da har prosjektleder som representerer selgeren vært på befaring på fredag og vi har notert oss følgende:

1. Det er oppdaget at det er høyde forskjell på ytterveggene på ca 4-5 cm. Dette betyr at det er bevegelser horisontalt i tillegg til tidligere vertikale forskyvninger.
2. Vannledninger er plassert slik at vertikale forskyvninger i grunnen vil medføre at ledningene blir skadet/knekt/lekkasje.
3. Gjerde har forskyvet seg på naboen sin tomt.

Disse forholdene er nye og må reklameres for før reklamasjonsfristen går ut.

Selgeren er Forøvrig kjent med forholdene ettersom prosjektlederen selv var på befaring og tok målinger på fredag.

Sikrede oversendte i e-post av 18.10.19 bilder av arbeidet som ble utført i 2016, og flere opplysninger om selger. I e-post av 22.10.19 til selskapet oppga sikrede:

Bare som tilleggsopplysning maling og høyde forskjell på tak samt sprekk i gangen og i noen vegger er ting som er oppdaget nylig

Asfalt skulle R. H. fikse senere når man forsikret seg om at veggen ikke var i bevegelse lenger. De har enda ikke fikset asfalten slik som avtalt.

Sprekker i soverommet nede skulle R. H. fikse. Dette har ikke blitt gjort enda.

Selskapet avsto dekning under boligkjøperforsikringen i brev av 14.11.19. Selskapet viste til at saken var meldt for sent meldt etter fal. § 8-5.

Sikrede klaget på avslaget i e-post av 5.12.19. Det hitsettes fra sikredes e-post følgende:

Forholdene som er meldt inn er oppdaget i 2019 (august-september), med unntak av manglende asfaltering, og forskyvning av bod, som selger har lovet å fikse, men som for tiden har forsømmet sine forpliktelser.

(...) Horisontale forsyvninger i huset ble oppdaget under befaring av selger (henviser her til selger ettersom det er selger selv som har sendt en representant for han.)

Dette gjelder også for malingsarbeidet, og sprekker og mellomrom i gang og i rommene.

(...)

Jeg har meldt ifra om når skaden har blitt oppdaget, og det er innen rimelig tid og innen lovkravet. Hva skaden skyldes mener jeg er totalt urelevant.

Jeg har gjort mine antagelser om at skadene kan skyldes bevegelser i grunnen/setlingsskader. Men det er totalt uvisst for når og hvordan konsekvensene av disse bevegelsene slår inn blir synelig. Det er heller ikke gitt at disse skadene skyldes bevegelser i grunnmuren. Og bevegelser i grunnmuren kan skyldes flere forhold. Det er videre ulike setlingsskader. Horisontale/vertikale osv. årsakene kan være mange, det kan være selve myren, det kan være krav til drenering, det kan være fyllemassen, det kan være størrelsen på fyllemassen, det kan være hvor dypt entrepernøren har gravd ned. Jeg kan ikke se at jeg har forsømmet min meldeplikt ifht til når jeg burde ha meldt skaden.

I e-post av 13.12.19 oppga sikrede blant annet følgende til selskapet:

Det som er ny skade er

- Høyde forskjell på gulv og tak. Dette kan skyldes masse årsaker. Det kan være byggefeil, det kan være vertikal forskyvninger som igjen kan skyldes veldig mange forhold.
- Malerarbeid. her er det dårlig utført arbeid på noen fasader som skyldes direkte tilknytning til utførelse og eventuelt kvalitet på malingen. på den ene siden har malingen begynt å sprekke, her er årsakene uklare. Malingsleverandører har vanligvis 10 års garanti på malingen sin.
- Mellomrom mellom ytre vegg og gulv i 1. etasjen.
- Sprekk i fliser i gangen er ny da det er ny årsak til sprekk. dette skyldes mest sannsynlig to fundamenter i gangen når det egentlig skulle vært en felles fundament.
- skadedyr/kryp inn i huset
- En skade som ikke har skjedd men mest sannsynlig vil inntreffe i et senere tidspunkt er at rør under bakken er utsatt for skader som følge av bevegelser / setlingsskader i grunnen.

Skader som er meldt inn tidligere er som følge:

- Asfaltering
- Bod forskyvning
- forskyvning av ytrevæggen
- sprekker i huset
- mellomrom mellom gulv og vegg i andre etasje

Sikrede har klaget på selskapets avslag, og i hovedsak anført at det var nye forhold som ble meldt inn til selskapet i 2019 som selskapet plikter å behandle på vegne av sikrede. Sikrede fremhevet at skader knyttet til synk/sig samt utvendig maling var meldt rettidig og innenfor meldefristen. De andre forholdene som ble oppdaget i 2016 hadde selger forpliktet seg til å følge opp. Sikrede mente at det måtte skilles mellom horisontale bevegelser og synk/sig.

Selskapet har avvist kravet, og i hovedsak anført at sikrede har hatt kjennskap til de forhold som lå til grunn for kravet siden 2016, og at meldefristen dermed var oversittet, jf. fal. § 8-5 første ledd.

Sekretariatets konklusjon:

Sekretariatet ga selskapet medhold.

Sekretariatet påpekte at det kunne reises spørsmål ved om selskapet hadde gitt et bindende dekningsstilsagn om å behandle saken på vegne av sikrede da saken ble meldt til selskapet i august 2019, men konkluderte under henvisning til bl.a. FinKN 2013-003 at dette ikke var tilfellet. Sekretariatet la videre til grunn at det ut fra fremlagt dokumentasjon ikke var sannsynliggjort at de påberopte skadene kunne tilbakeføres til annet enn setninger i grunnen. Etter en konkret helhetsvurdering la sekretariatet dermed til grunn at kravet ikke var meldt rettidig etter fal. § 8-5, og at selskapet da ikke plikter å behandle saken på vegne av sikrede.

Finansklagenemnda Eierskiftes begrunnelse

Sekretariatet har i sin vurdering kommet til at sikredes krav ikke kan anses meldt rettidig etter fal. § 8-5. Etter en samlet vurdering har nemnda kommet til samme konklusjon, og sekretariatets begrunnelse kan i det alt vesentlige tiltres. Nemndas saksbehandling er skriftlig, og sikrede kan ikke ses å ha fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon på at de påberopte skadene må henføres til et nytt og annet faktisk forhold enn det som ble oppdaget i 2016. Nemnda vil på ingen måte utelukke at det kan være tale om to ulike mangelsforhold, men slik saken ligger an per i dag foreligger ingen sakkyndig uttalelse som er egnet til å understøtte sikredes påstand om at avvikene skyldes sig/synk fra 2019 – og ikke de horisontale bevegelsene som ble oppdaget allerede i 2016. Nemnda har merket seg sikredes e-poster fra 11.8.20 og 31.8.20, men finner ikke at disse stiller saken i noe annet lys.

Sekretariatet har videre i sin vurdering kommet til at selskapet ikke kan sies å ha forpliktet seg til å behandle saken uavhengig av meldefristen. Nemnda finner å kunne slutte seg til sekretariatets konklusjon også på dette punktet. Det er uheldig at selskapet i e-post av 26.8.19 besvarte sikredes henvendelse med at *"Crawford vil bistå deg med juridisk hjelp"*. Samtidig fremgikk det av samme e-post at sikrede ble bedt om å fylle ut et reklamasjonsskjema, og i påfølgende e-post at selskapet ikke kunne vurdere saken før kjøpekontrakt, salgsoppgave og overtakelsesprotokoll var sendt inn. Nemnda mener derfor det fremgikk nokså klart av selskapets korrespondanse med sikrede at de ikke forpliktet seg til å behandle saken før de hadde mottatt all nødvendig dokumentasjon, herunder svar på konkrete spørsmål til sikrede.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Eierskiftes konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Henning Jakobsen (leder), Terje Sjøvold (selskapsrepresentant) og Line Jeanette Klefstad (forbrukerrepresentant).