

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-749

9.10.2020

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Innbo skadet av rotter – plutselig? – bindende dekningstilsagn?

Sikrede meldte 4.9.17 om rotteskader på innbo lagret i kjelleren. Selskapet sendte en e-post til sikrede 9.11.17 hvor det blant annet ble gitt informasjon om hva innboforsikringen dekket. Etter dette var det ikke kontakt mellom partene før sikrede på nytt meldte om rotteskader 31.10.19. Selskapet engasjerte på dette tidspunktet en ekstern utreder, som blant annet gjennomførte samtale med sikrede og sikredes ektefelle. Til utreder opplyste de sikrede at de trodde de var kvitt rotteproblemet etter å ha satt ut feller og gift i 2017. De opplyste videre at de ved kjøp av boligen for elleve år siden hadde fått opplyst at det hadde vært rotter i boligen tidligere, og at de ved utskifting av den utvendige kledningen for fire år siden hadde montert musebånd. Ifølge utreder var det imidlertid fortsatt mange åpninger som gjorde det mulig for rottene å komme seg inn i kjelleren. Sikrede fremmet et krav om en skjønnsmessig erstatning på kr 400 000 for skadet innbo og gjorde i hovedsak gjeldende at selskapet hadde gitt et bindende dekningstilsagn i e-posten sendt 9.11.17. Selskapet avviste ansvar og anførte i hovedsak at skadene ikke hadde oppstått plutselig og dermed ikke var dekningsmessige under vilkårene, og at det heller ikke var gitt et bindende dekningstilsagn. Nemnda kom til at skadene ikke var dekningsmessige, samt at selskapet ikke hadde gitt et bindende dekningstilsagn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 400 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på innbo som følge av rotteangrep i kjeller i bolig.

Sikredes innboforsikring datert 1.1.19 pkt. 4 regulerer "Hvilke skader som erstattes". Ifølge underpkt. 4.10 "Annen skade" dekkes:

- Annen tilfeldig og plutselig fysisk skade på de forsikrede gjenstander enn de som fremgår av punktene over.

Vilkårene inneholder imidlertid blant annet unntak for:

- Dyr. Likevel erstattes skade på innhold i akvarium som følge av bruddskade på akvariaglasset.

Sikrede ringte selskapet 4.9.17 og meldte om rotteskader på innbo som var lagret i kjelleren.

Selskapet sendte følgende e-post til sikrede 9.11.17:

Vi har dessverre ikke mulighet til å sende noen for å rydde ut av hele kjelleren.

Din innboforsikring dekker eventuelle skader på innboet ditt, det vil si tingene dine. Vi kan derfor bistå mer å erstatte gjenstander som er ødelagt, eller eventuelt sanering av ting som må vaskes. Vi dekker også utgifter til leie av konteiner/annen kostnad for å kaste de tingene som er ødelagt. Hvis vi sender et saneringsfirma så kan de eventuelt bære ut og kaste det som er fysisk ødelagt, men det forutsetter jo at dette sorteres av dere i forkant.

Hvis det er mye innbo som er ødelagt så ønsker vi tilbakemelding slik at vi kan vurdere om vi skal sende saneringsfirma/takstmann. Fint om du ringer meg på telefon ... i så fall. Dreier det seg om noen få tusenlapper så kan du sende oss liste og bilder selv. I listen må du oppgi gjenstand (merke og modell hvis aktuelt), alder og nypris på tilsvarende.

(Det er viktig å kun ta med de tingene som har reell verdi. Hvis det er ting som står her som gjerne skulle vært kastet uansett så dekker vi naturligvis ikke noe for det.)

Du kan høre med husforsikringen om de dekker utrydning av rotter. I så fall kan det være at de kan dekke kostnaden med å få båret ut tingene som ikke er ødelagt som et ledd i denne prosessen. Dette kalles tilkomstutgifter.

Eventuelt så kan du jo også forhøre deg med et saneringsfirma/skadedyrfirma direkte og eventuelt bestille dem selv til å gjøre dette for egen regning.

Det er for øvrig viktig å få ordnet dette så raskt som mulig for å begrense videre skadeomfang.

(...)

Etter denne e-mailen er det ikke dokumentert kontakt mellom sikrede og selskapet før sikrede 31.10.19 sendte ny melding om rotteskader. I skademeldingsskjemaet oppga sikrede skadedato til 27.8.19 og forklarte at:

Jeg har rotter i kjelleren, trodde de var borte, men de er her. Mengder. Har hatt mange i feller og de herjer veldig.

Sikrede oppga videre at:

Rottene har vært i alt i kjelleren vår, usikker på hva som kan brukes igjen. Det er kaos.

Sikrede var i kontakt med selskapet på telefon 1.11.19. Det er fra selskapets side notert følgende fra samtalen:

Hun sier det er helt utrolig mange rotter hos henne. De går etter hverandre i kø på plen og har laget masse reir under kjellergulvet. Ift innbo, så sier ft at de akkurat har tømt innboet fra sitt forrige bosted og at alt det inventaret var pakke og lagret i kjeller. Hun sier hun ikke tør å gå ned dit nå. Avtalte at vi rekvirerer takst på dette da omfanget er såpass stort. Har informert om at de bygningsmessige skadene og utbedringen av det, må tas på husforsikringen. Hun visste ikke hvor huset var forsikret og vi avtale at jeg ringer henne tilbake for å få den informasjonen. Det kan være greit å vite ift takst/sanering

Selskapet har opplyst at det rekvirerte en intern takstmann som dro på befaring og snakket med sikrede, men at det ikke ble utarbeidet noen skaderapport.

Selskapet sendte også en ekstern utreder som gjennomførte samtale med sikrede og sikredes ektefelle. I utreders rapport fra samtalen datert 6.11.19 under punktet "Tidligere eiere" heter det:

Ft (sikrede) sier at de fikk opplyst da de kjøpte huset (for 11 år siden) at der hadde vært rotter i huset tidligere, men at det ikke var det lenger.

Under overskriften "Oppussingsarbeid" er det videre angitt at det ble lagt ny kledning på utsiden av huset for fire år siden, og at det da også ble montert musebånd.

Under overskriften "Rotter" er det notert følgende:

... (sikrede ektefelle) sier at selv om der alltid har vært rotter i huset, tror han, men nå har rottene tatt overhånd nede i kjelleren.

Ft sier at en vet ikke helt det, at der har vært rotter der hele tiden, for sier hun, de gikk jo i kjelleren før i tiden.

Rapporten sier videre at det ifølge sikrede var mye rotter i områder rundt huset, og at det var "ganske mange steder som det er muligheter for rottene å ta seg inn i kjelleren, både gjennom åpne vinduer, sprukne vinduer, sprekker i muren, ventiler osv.". Ifølge rapporten hadde:

Mengden på rotter ... variert, for der var en del rotter for en 2 ½ - 3 – 4 år siden, men da satt de ut feller og åtestasjoner, og mente at de fikk bukt med dem. Dette gjorde de selv og har ikke hatt noe firma som har vært involvert.

For eiendeler lagret i kjelleren er det notert at sikredes ektefelle opplyste at de har "studd og studd med skitt", og at det var overfylt, men at sikrede ikke var enig i dette. Sikrede forklarte blant annet at de hadde lagret "ulike klær, en ca 100 par dyre sko, for hun har skodilla, en god del med julepynt, flyttegods fra der de bodde før dette huset, og mye annet arvegods som kan ha verdi". Sikrede opplyste også at hun ikke hadde vært nede i kjelleren på to og et halvt år.

Sikrede brakte saken inn for Finansklagenemnda etter å ha fått avslag fra selskapet.

Under saksforberedelsen i sekretariatet fremmet sikrede et skønnsmessig erstatningskrav på kr 400 000. Ifølge kravskrivet datert den 18.5.20 skal sikrede ha kastet det alt vesentlige av innbo og løsøre som befant seg i kjelleren, og ryddejobben har tatt til sammen 120 timer. Vedlagt kravet er flere bilder tatt under oppryddingsarbeidet.

Selskapet har avvist kravet.

Sikrede krever en skønnsmessig erstatning på kr 400 000 og anfører prinsipalt at e-posten sendt 9.11.17 må anses som et bindende dekningsstilsagn, og at selskapet dermed har forpliktet seg avtalerettslig overfor sikrede. Etter sikredes syn på lå det selskapet en plikt som profesjonell part å sørge for fremdrift, og selskapet må derfor ta ansvar for at saken ble stilt i bero fra november 2017 til 2019.

Sikrede anfører subsidiært at det ikke er grunnlag for mer enn maksimalt ti prosent avkortning. Sikrede var kjent med at det tidligere hadde vært rotter i boligen, men fikk beskjed om at de var utryddet. I forbindelse med tegningen av innboforsikringen, ble det ikke rettet noen spesielle spørsmål til sikrede om bygningskonstruksjonen relatert til rotter. Videre er det ikke dokumentert at sikrede måtte forstå at det var en overhengende fare for at forsikringstilfellet ville inntreffe, før de ble klar over rotter i kjelleren i 2017, eller at de har vært grovt uaktsomme. Sikrede trodde rottene var borte etter at de i tråd med anbefalt utryddingsmetode og hjelp fra en kyndig satte ut feller og gift i 2017.

Sikrede anfører at nyprisen på innboet som er skadet er minst kr 500 000. Selskapet var allerede i 2017 kjent med at kjelleren var full av løsøre, og det er i ettertid så å si ikke tilkommet noe nytt. Sikrede stiller seg undrende til at verken den interne takstmannen eller den eksterne utrederen har satt opp noen oversikt over størrelsen på innboet eller skadene på det. Verdien på det skadde løsøret og innboet må derfor fastsettes skønnsmessig til kr 400 000.

Selskapet avviser ansvar og anfører at det ikke er dokumentert at skadene på sikredes innbo oppsto "plutselig", dvs. innenfor et døgn. Sikrede har i flere år vært klar over at det har vært rotter i kjelleren, og skadene er derfor heller ikke "tilfeldig". Krave er derfor ikke omfattet av forsikringen. Videre er det gjort unntak i forsikringen for "dyr".

Selskapet aviser at det har forpliktet seg på avtalerettslig grunnlag og viser til at det er tatt flere forbehold i e-posten sendt 9.11.17. Sikrede har dessuten unnlatt å oppfylle sin opplysningsplikt etter fal. § 8-1 ved å ikke gi ytterligere informasjon til selskapet slik det har etterspurt i e-posten. Selskapet har dermed ikke hatt rimelig tid til å klarlegge ansvarsforholdet og beregne erstatning.

Ut fra dokumentasjonen som foreligger, ser det for selskapet ut som sikrede har brutt tapsbegrensningsplikten i fal. § 4-10, slik at skadene sannsynligvis har blitt større fra 2017 til 2019. Dette gir grunnlag for en betydelig avkortning.

For det tilfelle at Finansklagenemnda mener at det dreier seg om en enkelt skadehendelse, er selskapet av den oppfatning at kravet er for sent meldt, jf. fal. § 8-5 (1).

Dokumentasjonen som er fremlagt er uansett ikke tilstrekkelig til å dokumentere kravet på kr 400 000.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for rotteskader på innbo som var lagret i sikredes kjeller.

Sikredes forsikring omfatter:

- Annen tilfeldig og plutselig fysisk skade på de forsikrede gjenstander enn de som fremgår av punktene over.

Begrepet "plutselig" betyr at skadene må ha utviklet seg raskt i motsetning til over tid. I nemndspraksis er det lagt til grunn at en skadeutvikling over en dag er plutselig, men ikke skader som utvikler seg over lenger tid. Sikrede oppdaget skader som følge av rotter første gang i 2017. Det er uklart for nemnda om det dreier seg om et kontinuerlig rotteangrep fra 2017 frem til i dag, eller om det er tale om flere angrep. Ut fra sikredes referanse til selskapets e-mail i 2017 kan det se ut som sikrede mener det er et kontinuerlig angrep. I så fall er det klart at det ikke dreier seg om plutselig skade. Uansett har sikrede ikke sannsynliggjort at det foreligger plutselig skade.

Sikrede viser til at selskapet har gitt et dekningsstilsagn i e-mail fra 9.11.17;

Vi har dessverre ikke mulighet til å sende noen for å rydde ut av hele kjelleren.

Din innboforsikring dekker eventuelle skader på innboet ditt, det vil si tingene dine. Vi kan derfor bistå mer å erstatte gjenstander som er ødelagt, eller eventuelt sanering av ting som må vaskes. Vi dekker også utgifter til leie av konteiner/annen kostnad for å kaste de tingene som er ødelagt. Hvis vi sender et saneringsfirma så kan de eventuelt bære ut og kaste det som er fysisk ødelagt, men det forutsetter jo at dette sorteres av dere i forkant.

Hvis det er mye innbo som er ødelagt så ønsker vi tilbakemelding slik at vi kan vurdere om vi skal sende saneringsfirma/takstmann. Fint om du ringer meg på telefon ... i så fall. Dreier det seg om noen få tusenlapper så kan du sende oss liste og bilder selv. I listen må du oppgi gjenstand (merke og modell hvis aktuelt), alder og nypris på tilsvarende.

(Det er viktig å kun ta med de tingene som har reell verdi. Hvis det er ting som står her som gjerne skulle vært kastet uansett så dekker vi naturligvis ikke noe for det.)

E-mailen gir en oversikt over hva forsikringen omfatter, men bekrefter ikke at selskapet har noe ansvar i den aktuelle saken, jf. også formuleringen "eventuelle skader på innboet ditt". Tvert om ber selskapet om "tilbakemelding" i form av lister eller bilder av skadede gjenstander eller beskjed om de skal sende takstmann. Nemnda kan ikke se at mailen gir noe bindende tilsagn om dekning.

Det er etter dette ikke noe grunnlag for at selskapet er ansvarlig for skadene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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