

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-765

19.10.2020

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Varmt vann inn i vaske- og oppvaskmaskin – plutselig og tilfeldig? – unntak for flekker?

Grunnet en tilkoblingsfeil kom det mye varmt vann inn i sikredes vaske- og oppvaskmaskin. Sikrede redegjorde for at hun hadde vasket klær med åtte ulike finvaskprogrammer, noe som hadde medført skade på klærne ved alle åtte vaskene. Videre hadde krystallglass vasket i oppvaskmaskinen blitt knust og/eller blitt misfarget ved hvite flekker. Selskapet erkjent ansvar for klærne som ble skadet i de to første klesvaskene. Ytterligere ansvar ble avvist under bl.a. henvisning om at skadene etter de to første vaskene ikke var "tilfeldig", og at flekker m.m. på glassene var unntatt dekning. Sikrede på sin side anførte at skadene oppsto tilfeldig og viste blant annet til at det ble benyttet ulike vaskeprogram ved hver finvask av klær. Videre var noen av glassene knust, samt at unntaket om flekker på glassene ikke kunne gjøres gjeldende. Nemnda kom til at selskapet ikke kunne avslå kravet under henvisning til at de påfølgende skadene ikke var "tilfeldig" da dette begrepet ikke kan brukes som avslagsgrunn for skader som følge av sikredes adferd uten å komme i strid med reglene i fal. kap. 4. Nemnda kom likevel til at sikrede ikke hadde dokumentert ytterligere skader på klærne og at unntaket for flekker og lignende kom til anvendelse for skadene på glassene.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på klær og krystallglass.

Sikredes forsikring omfatter "Annen tilfeldig og plutselig fysisk skade", men har unntak for skade som "består av riper, avskallinger, flekker og lignende".

Sikrede meldte 25.10.19 skade til selskapet per telefon og sendte utdypende e-post om skaden 31.10.19.

Sikrede har forklart at hun hadde hatt problemer med en vaskemaskin som kjørte klesvasker med for høy temperatur. Problemet gjaldt åtte programmer for finvask/ull/kaldtvann. Sikrede hadde kontaktet to forhandlere av vaskemaskinen, men kunne ikke hjelpe. Sikrede kjøpte derfor en ny vaskemaskin.

Ved montering av den nye vaskemaskinen, oppdaget montøren at kranen for tilkobling av vann var skrudd feil vei, slik at vannet kom inn i både vaske- og oppvaskmaskinen direkte fra varmtvannsberederen.

Den høye temperaturen på vaskeprogrammene ødela tøyet som ble vasket. Dette gjaldt for alle de åtte vaskene på ulike programmer. Sikrede husket ikke hva som hadde blitt vasket av klær/tøy, men mente ødeleggelsene i de to første vaskene gjaldt klær for kr 15 000. Sikrede hadde tatt vare på en jakke som hadde blitt ødelagt i vaskemaskinen og vedla bilde av jakken i påfølgende e-post.

Sikrede har videre forklart at krystallglass vasket i oppvaskmaskinen ble melkehvite. Noen glass ble også knust. Det var åtte vinglass og tolv ølglass med en total verdi på ca. kr 7 500. De fleste

glassene ble kastet. Sikrede har fremlagt et bilde av ett av glassene, som viser at glasset har fått hvit misfarging.

Selskapet sendte e-post med skadeoppgjør til sikrede den 4.11.19. Selskapet vurderte skaden slik at sikrede hadde rett på en skønsmessig erstatning på kr 7 000 etter fradrag for egenandel på kr 3 000. Erstatningen gjaldt skadet tøy fra de første to vaskene i vaskemaskinen. Selskapet avslo kravet om dekning for glassene.

Sikrede krever erstatning for skader på klær i de påfølgende seks vaskene og skadene på glassene, og anfører at skadene oppsto tilfeldig og plutselig ved at vannet som kom inn i vaskemaskinen og oppvaskmaskinen hadde alt for høy varme. Skadene oppsto sannsynligvis bare noen sekunder etter kokende vann fra varmtvannsberederen kom inni maskinene, noe som må anses som "plutselig".

Begge maskinene var helt i orden, og problemet skyldes ikke feil ved disse. Skadene skyldes en tilkoblingsfeil, som ikke var kjent for sikrede.

Etter at klærne ble ødelagt ved bruk av et program for lav temperatur, forsøkte sikrede å bruke andre programmer for vask med lav temperatur. Det samme programmet ble ikke brukt flere ganger. Vaskeprogrammene med høy temperatur fungerte fint, og sikrede kunne derfor ikke vite at det var noe galt med alle programmene for vask med lav temperatur.

Sikrede anfører videre at skadene på glassene er omfattet av forsikringen. Glassene ble melkehvite etter vask og kan ikke brukes til sitt opprinnelige formål; altså ikke som glass til festbord eller andre høytidelige sammenhenger. Noen av glassene ble også knust.

Selskapet avviser ansvar for ytterligere erstatningen og anfører at de ytterligere skadene ikke har oppstått "plutselig og tilfeldig". Selskapet har erkjent ansvar for skadene på tøy som ble vasket i de to første vaskene i vaskemaskinen.

Skadene på klærne som oppsto i de påfølgende seks vaskene er ikke omfattet av forsikringen. Gjentakende skader som følge av samme feil kan ikke anses som tilfeldig eller plutselig.

Skadene på glassene må også sees i sammenheng med skadene som oppsto i vaskemaskinen. Skadene skyldes samme årsak, selv om det var to forskjellige maskiner. Det er også uklart om første vask i oppvaskmaskinen var før eller etter andre vask i vaskemaskinen, samt om alle 21 glassene ble vasket i samme omgang eller i flere vasker. Skadene på glassene kan derfor ikke anses som plutselig og tilfeldig.

Selskapet anfører videre at det ikke er dokumentert at tapet for de to første vaskene var på kr 15 000. Sikrede har kun fremlagt et bilde av en ødelagt frakk. Oppgjøret baseres derfor på en skønsmessig sum pålydende kr 5 000 per vask, altså totalt kr 10 000.

Selskapet anfører at skadene på glassene er unntatt dekning iht. vilkårene pkt. 4.10. Misfargningen kan ikke anses som en fysisk skade, men heller som en misfarging i form av flekker. Glassene har også vesentlig gjenverdi, i den forstand at de kan brukes til sitt opprinnelige formål (å drikke av), selv med misfarging.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har krav på

1. ytterligere erstatning for skade på tøy, og
2. erstatning for skade på krystallglass.

Selskapet har betalt ut kr 10 000 med fradrag for egenandel for de to første vaskene og anfører at skadene som følge av senere vasker i vaskemaskin og oppvaskmaskin ikke utgjør "tilfeldig og plutselig fysisk skade". Det kan ikke være tvil om at skade som oppstår pga. for høy temperatur på vannet i en maskin oppstår "plutselig". Nemnda forstår selskapets anførsel slik at når sikrede har erfart problemer med for høy temperatur, kan skade som følge av nye vasker ikke regnes som "tilfeldig". Dette er i så fall en anførsel om at sikrede tok en bevisst risiko da hun fortsatte å bruke maskinene, slik at det var påregnelig at skade oppsto. En slik anførsel er knyttet til sikredes subjektive adferd og måtte i så fall være begrunnet med brudd på reglene i fal. kap. 4. Det følger klart av nemndspraksis at begrepet "tilfeldig" skade ikke kan brukes som avslagsgrunn for skader som følge av sikredes adferd, jf. f.eks. FinKN-2018-435 og Wilhelmsen, Forsikringsproduktet i skadeforsikring – noen utviklingslinjer i nyere nemndspraksis, Tidsskrift for erstatningsrett, forsikringsrett og trygderett, 2019 s. 161 på s. 168. Det må derfor legges til grunn at samtlige skader i utgangspunktet er plutselig og uforutsett.

Sikrede har fremlagt bilde av en ødelagt jakke, og har forklart at hun ikke husker hva som for øvrig er vasket. Hun har ikke fremlagt noen dokumentasjon av hva slags klær det dreier seg, når og hvor de er innkjøpt eller pris per plagg. Det er heller ikke fremlagt bilder av ødelagt tøy. Ut fra dette kan nemnda ikke se at det er fremlagt dokumentasjon på skader utover det beløpet selskapet allerede har betalt ut.

Sikrede krever videre dekning for skader på glass pga. knusing og misfarging. Det er ikke fremlagt bilder som kan dokumentere at glass er knust, men et bilde av et glass som sikrede mener er misfarget. Vilåårene unntar skade som består av "flekke". Ut fra det fremlagte bildet kan nemnda ikke se at glasset er ødelagt. Det er mulig det er misfarget, men det fremstår i så fall som "skade som består av ... flekker og lignende", og ikke som fysisk skade.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for noe ytterligere ansvar for selskapet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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