

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-772

19.10.2020

Eika Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Luktskader etter uoppdaget dødsfall – delvis utbedret før selskapet ble varslet – erstatningsberegning.

Forsikringstaker og hans hund lå døde i forsikret fritidsbolig en tid før det ble oppdaget. Dette medførte luktskader. De voksne barna til forsikringstakers eneste arving forsøkte å avklare hvor fritidsboligen var forsikret, men påbegynte sanering av skaden før det ble kjent hvilket selskap det var aktuelt å melde skaden til. Da selskapet fikk melding om skaden var grovvask utført og ødelagt innbo kastet. Det oppstod uenighet mellom klager og selskapet om beregningen av erstatningsoppgjøret. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om ytterligere erstatning for skade etter lekkasje fra varmtvannsbereder, samt for luktskade fordi forsikringstaker og hans hund ble liggende døde i den forsikrede hytta.

Forsikringstaker og hans hund ble funnet døde i den forsikrede hytta i september 2019. De hadde da vært døde en stund. Dette hadde ført til luktskader i hytta. I tillegg ble det avdekket en lekkasje fra varmtvannsbereder.

Eneste arving etter avdøde forsikringstaker er en niese som er 83 år gammel. Hun er klager i saken og representert ved sin datter.

Klager fant dokumentasjon på at forsikringstaker var tilknyttet L. bank, men det ble ikke funnet dokumentasjon på om, og eventuelt hvor, hytta var forsikret. Klager har opplyst at de kontaktet banken for å høre om banken var kjent med hvor forsikringstaker hadde sine forsikringer. Banken skal ha opplyst at informasjon ikke kunne oppgis før skifteattest forelå. Så snart skifteattest forelå i oktober, kontaktet klager banken på nytt, og banken opplyste at forsikringstaker hadde forsikring i Eika. Skadene ble da meldt selskapet. På dette tidspunktet var allerede det innboet som er anført skadet, kastet.

Selskapet rekvirerte et saneringsfirma til å besiktige hytta. Besiktigelse fant sted 1.11.19. Av rapporten som ble utarbeidet fremgår det at "deler av hytta har et luktproblem, stue, kjøkken, soverom og bad. Tregolv på stue har merker etter urin og avføring selv etter vask." I rapporten ble det gitt følgende oppsummering:

Gulv på stue og kontor rives. Teppe på soverom ved bad skiftes ut på grunn av lukt. Fliser på kjøkken bad vaskes og renses. Hvis dette ikke blir bra, må fliser på bad pigges. Muligens også 2 til 3 m² på kjøkken. Hele hytten luktbearbejdes. Skadekostnader er ikke estimert da omfanget for om fliser må pigges opp ikke avklares før sanering er utført. Kostander for utført arbeid gjort før befaring er også ukjent.

Av rapporten fremgår at det ble avtalt at klager skulle lage liste på innbo og utgifter som skulle sendes selskapet, og at "egeninnsats og kastet innbo avregnes".

Klager lagde som avtalt en liste over innboet som var kastet grunnet luktskaden og antok at dagsverdi for gjenstandene var kr 122 775. Selskapet tok utgangspunkt i dette estimatet ved erstatningsberegningen, men gjorde fradrag for 60 % begrunnet med "avskrivninger, udokumentert løvsøre, alder/slitasje". I tillegg erstattet selskapet deler av utgifter klager hadde hatt til leie av container, utgifter til leie av ozonapparat samt 15 timer eget arbeid á kr 250/t og overnatting med kr 3 225. Totalt ble erstatningsgrunnlaget beregnet til kr 60 886 eks. mva.

Selskapet erstattet ikke utgiftene klager hadde til rengjøringsbyrå som utførte grovvask før selskapet kom inn i bildet, dokumentert med faktura kr 29 860. Selskapet dekket heller ikke klagers totale fremsatte krav for hotellovernattinger og reise i forbindelse med tømning og vasking av hytta. Kravet var i underkant av kr 35 000, mens selskapet har erstattet kr 3 225 for overnatting.

Selskapet dekket videre utgifter til rørlegger for reparasjon av lekkasjen fra varmtvannsbereder med fradrag for egenandel, men ikke fem timers eget arbeid. Selskapet utbetalte heller ikke erstatning for innbo som er anført vannskadet som følge av lekkasjen. Innboet var kastet da selskapet kom inn i bildet.

Klager krever ytterligere erstatning både for skade etter lekkasje fra varmtvannsbereder og skader etter at forsikringstaker hadde ligget død i hytten.

Klager anfører at det var mer lønnsomt å kaste innboet som var skadet av lekkasjen enn å forsøke å sanere dette. Selskapet bør som et minimum erstatte noe ut fra det selskapet mener det ville kostet å sanere. Arbeidstimene ble ført opp av klager etter forslag fra selskapets representant som besiktiget skaden.

Klager avviser videre at det er grunnlag for å gjøre 60 % fradrag for luktskadene på innboet fordi en slik vurdering allerede er gjort av klager i den summen selskapet har tatt utgangspunkt i. Selskapet må videre erstatte utgiftene til grovvask ettersom dette var noe selskapet ville måttet gjort dersom klager ikke hadde besørget det. Selv om noen av gulvene senere ble revet og lagt på ny ville det likevel måtte vært grovvasket først.

Klager krever dekning for utgifter til overnattinger og reise. Selskapet har sluppet langt billigere unna ved at klager utførte arbeidet som er gjort enn om selskapet skulle leid et firma for å gjøre jobben.

Klager ønsket å melde fra om skaden umiddelbart, men var ikke klar over hvor hytta var forsikret. Banken opplyste ikke om at det var Eika som hadde forsikringen, og meldte ikke videre til selskapet om skaden da klager var i kontakt med banken i september. Selskapet kan da ikke høres med at det ikke fikk anledning til å håndtere skadesaken før kravet om erstatning ble fremmet.

Selskapet avviser at klager har krav på ytterligere erstatning. Det skadede innboet var kastet allerede før skaden ble meldt. Selskapet hadde dermed ingen mulighet til å besiktige gjenstandene og vurdere skadeomfang og om sanering eventuelt ville vært mer lønnsomt enn å kaste. Selskapet har likevel erstattet en andel av innboet basert på klagers estimat. Selskapet stiller også spørsmål ved klagers økonomiske tap ettersom det var mange personlige gjenstander fra forsikringstaker som er anført ødelagt.

Selskapet anfører videre at rengjøringen klager har betalt var unødvendig fordi store deler av det berørte område ble revet og gjenoppbygget.

Selskapet anfører at skade på innbo etter lekkasje fra varmtvannsbereder ikke er dokumentert. Innboet var kastet da selskapet kom til stedet. Mange av de oppgitte gjenstandene var av stål/porselen/glass o.l. og tar ikke skade om det begynner seg i rom med forhøyet luftfuktighet

etter lekkasje. Når innboet ikke har tatt skade som følge av lekkasje, er det ikke riktig at forsikringen skal bekoste arbeid utover rørleggerkostnader. At klager velger å rydde ut av rommet for generelt å rydde opp er ikke dekningsmessig arbeid.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om klager har krav på erstatning utover det som allerede er utbetalt.

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 spørsmål som bør belyses med muntlige forklaringer under en hovedforhandling:

Klager krever erstatning for ødelagt innbo som følge av lekkasje og for fem timers eget arbeid i forbindelse med skaden. Selskapet anfører at innboet var kastet da selskapets representant besøkt skadestedet. Sikrede viser til at det er levert inn bilder av skadene, og at selskapets representant har sett dette. Disse bildene er imidlertid ikke fremlagt for nemnda, og nemnda har derfor ikke grunnlag for å avgjøre om kravet er dokumentert eller ikke.

Klager krever videre erstatning for luktskade på innbo etter dødsfall. Nemnda forstår saken slik at selskapet har akseptert å dekke luktskade på bygningsdeler og innbo med fradrag for 60 %, men det er uklart for nemnda hva som er det rettslige grunnlaget for dette. Nemnda har derfor ikke grunnlag for å avgjøre om skadene på innboet er omfattet av forsikringen og evt. med hvilken pris.

Klager krever videre erstatning for hotellovernattinger og reise for å få tømt hytta for ting som luktet og å vaske. Når grunnlaget for kravet på dekning for luktskader er uklart, er det heller ikke mulig å ta stilling til dette kravet.

Klager krever dekning for utgifter til rengjøringsbyrå for sanering av hytta pålydende kr 29 860. Selskapet avviser å dekke dette fordi rengjøringen ikke var nødvendig fordi store deler av det berørte området måtte rives og gjenoppbygges. Dekningen for denne utgiften vil avhenge av grunnlaget for selskapets ansvar for luktskadene og i hvilken utstrekning saneringen var nødvendig. Nemnda har ikke grunnlag for å avgjøre dette.

Det er for øvrig også uklart for nemnda hvilken betydning selskapets forsikringsagent har hatt i erstatningsoppgjøret, og om det er grunnlag for ansvar for selskapet fordi agenten ikke har fulgt opp saken slik han burde.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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