

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-1041

8.11.2021

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Erstatningsoppgjør – ødelagt fryser – uenighet om matvarenes verdi.

Sikrede avdekket at fryseren hadde blitt ødelagt etter han kom hjem fra et lengre tids rekreasjonsopphold. Sikrede kastet mye av matvarene i fryseren som følge av lukt, før sikrede kom på å ta bilder av de gjenværende matvarene. Selskapet erkjente dekning for matvarene, men avslø dekning for fryseren under henvisning til at skaden skyldtes ukjent årsak eller fryserens egne feil og mangler. Sikrede anførte at skaden skyldtes brann i motoren, og at selskapets erstatningsberegning for matvarene var altfor lav. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumenter at skadene på fryseren skyldtes en dekningsmessig hendelse. Nemnda kom videre til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning for matvarene.

Saksfremstilling

Saken gjelder sikredes krav under innboforsikringen om ytterligere erstatning som følge av skade på fryser og matvarer.

Det er fremlagt forsikringsbevis og vilkår for innboforsikringen, og fra vilkår datert 1.1.19 hitsettes:

4.1 Brann

Dekkes

- Brann.
- Lynnedslag og annet elektrisk fenomen.

...

Dekkes ikke

- Svi- og gnistskader som ikke skyldes brann.

...

4.6 Matvarer i fryser/kjøleskap

Dekkes

- Skade på matvarer som følge av utilsiktet temperaturendring.

...

Skaden må straks meldes til selskapet og skadde matvarer skal oppbevares for besiktigelse.

...

4.10 Annen skade

Dekkes

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

...

Dekkes ikke

...

- Ting som er gjenglemt/forlatt, eller når skadeårsaken er ukjent.

...

- Skade som skyldes tingens egne mangler, feil eller svakheter, også dersom dette skyldes slitasje, bruk eller alder.

...

5.2 Hvordan erstatningen blir beregnet

Skaden fastsettes på grunnlag av kostnadene til reparasjon/gjenanskaffelse til samme, eller vesentlig samme,

stand som umiddelbart før skaden inntraff, ut fra prisene på skadedagen. Gjenanskaffelseprisen kan ikke settes høyere enn det selskapet må betale for gjenstanden. Verdien av gjenstanden etter skade trekkes fra.

...

6. Egenandel

I erstatningsoppgjøret fratrekkes en egenandel på 3 000 kroner, hvis ikke annet framgår av de spesielle egenandelsbestemmelsene nedenfor.

Sikrede avdekket at fryseren var defekt etter at sikrede kom hjem fra et lengre rekreasjonsopphold. Sikrede meldte skaden til selskapet, og fra skademelding datert 2.8.20 hitsettes:

Hvor stor er fryseren(eller lignende) som inneholdt de fryste matvarene?

ca 200 liter

Hvor full var fryseren(eller lignende) som inneholdt de fryste matvarene?

2/3 full

...

Skriv opp total verdi på de fryste matvarene

15000

Sikrede skrev videre følgende i melding til selskapet:

Det var en forferdelig lukt i leiligheten og jeg fikk kastet 4 – 5 poser før jeg kom på å ta bilder. Der jeg kjøpte fryseboksen i sin tid sa at en reparatør ville koste 1500 før han kom igang med å skifte en brent/defekt motor og at dette ikke var regningssvarende for en 8-10 år gammel fryser og at garantien var ute.

Sikrede fremla samtidig bilder av diverse matvarer.

Selskapet besvarte skademeldingen den 7.9.20, men ifølge partene ble e-posten sendt til en gammel e-post-adresse som ikke lengre var i bruk. Selskapet sendte på nytt e-post til sikrede den 29.9.20, hvor det bl.a. fremgikk følgende:

Hvordan har vi beregnet skaden på matvarene dine?

Vi tar utgangspunkt i frysepriser når matvarer er fryst, og et gjennomsnitt av hva en normalt sett har i en fryser av fisk, kjøtt, brød og grønnsaker. Dette er beregnet til 1 700 kroner per 100 liter.

Du hadde 200 liter som var 2/3 full av mat som ble skadet.

Totalt matvarekrav utgjør 2300 kroner.

Da du har meldt inn et krav på 15000 kroner ønsker vi en liste som viser hvilke matvarer du hadde som ble skadet.

Selskapet avsto videre å dekke selve fryseren, under forståelsen av at skaden skyldtes defekt motor eller ukjent årsak. Selskapet vurderte dette som feil/mangel med selve produktet, som var unntatt fra dekning under vilkårene.

Det ble fremlagt ytterligere korrespondanse mellom partene, samt lister fra sikrede med oversikt over matvarene sikrede hadde i fryseren. Sikrede har satt opp en liste over en rekke ulike matvarer, bl.a. bær, fjellørret, røkt laks, storfe, pålegg, ost, mv. Prisene var ifølge sikrede oppgitt av M. Selskapet skrev deretter følgende i sin avgjørelse datert 24.11.20:

Vår vurdering

Vi har tatt utgangspunkt i hva frosne matvarer koster i butikk og vi beregner erstatningen etter hva du har gitt oss av opplysninger. Hvis man har en normalfordeling av kjøtt, fisk, grønnsaker og brødvarer, er verdien estimert til å være 1 700 kroner per 100 liter.

Du har satt opp et totalt matkrav på kr. 13 894. Dette har vi gitt deg tilbakemelding på er noe for høyt. Det har delvis blitt lagt til grunn prisene du har listet opp, men vi har gjort noen justeringer. Blåbær og tyttebær har vi erstattet basert på våre listepriser. Disse er henholdsvis kompensert med kr. 50kr/kg, og 90 kr/ kg.

"ferdig middag" er det lagt til grunn en standard sats for tilsvarende produkter med en sats på kr 60 pr stk. Det er ikke spesifisert hva slags ferdig middag dette er, men "Fjordland" og tilsvarende virker å ligge gjennomsnittlig kr. 60 pr stk i matbutikk. Du har lagt til grunn en verdi på kr. 3400 for "diverse uspesifisert rester og ferdigmat". Som forklart tidligere estimeres en normalfordeling av kjøtt, fisk, grønnsaker og brøddvarer til å være 1 700 kroner per 100 liter. En verdi på 3400 kr for uspesifiserte varer i en 2/3, 200 l fryser virker av den grunn høyt. Vi har lagt erstatning på disse varene til kr. 800.

...

Ditt totale erstatning av tap av matvarer er da på kr 8764 kr etter våre standardpriser, minus egenandel ved bruk av forsikringen på kr 3000. Erstatning utbetalt til deg 5764 kr.

Sikrede klagde på selskapets avgjørelse, hvoretter selskapets klageservice avsto klagen den 4.12.20. Sikrede skrev deretter følgende i e-post til selskapet den 22.1.21:

1. Selvplukkede multer har jeg satt til prisen på M. kr 199 PR kg som selskapet ubegrunnet har redusert. Til jul kjøpte jeg 1 kg på M. kr 199 og alle var enig om at kvaliteten var dårligere enn tidligere års selvplukk. Det samme gjelder selvplukket blåbær.
2. På (restaurant M) spiser jeg ofte middag på lørdag/søndag til ca 250. Der kan man for samme rabatterte pris (pensjonist) få med en porsjon til senere bruk for å spare bil/bom. Som jeg mener skal erstattes selv om selskapet har et annet merke med dårligere kvalitet.
3. Bacon er erstattet med kr 17 PR kg. Dette er kjøpt i Sverige og kan ikke skaffes derfra i dag. På M. koster en slik pakke kr 36 eller 295 PR kg. Selskapet kan da ikke mene at passende erstatning da er kr 17 PR kg

Sikrede anførte i hovedsak at han hadde krav på ytterligere erstatning. Selskapet brukte altfor lave satser i beregningen av matvarer, og sikrede måtte på bakgrunn av helsemessige årsaker handle på M. Prisene på M. var dyrere enn i andre butikker, samt dyrere enn matvarer i Sverige og egenplukkede bær. Det var umulig å ta vare på alle matvarene for å få en total oversikt etter skaden hadde skjedd, som følge av lukt og for å unngå ytterligere følgeskader. Videre var skader som følge av brann dekket, og da måtte skaden på fryseren anses dekningsmessig når den skyldtes brann i motoren. Dersom selskapet mente brannen i fryseren ikke var dekket, måtte de få tilbake den symbolske erstatningen for matvarene. Skadeomfang og skadeårsak hadde vært enklere å kartlegge hadde ikke selskapet hatt lang saksbehandlingstid før det ba om ytterligere dokumentasjon og informasjon.

Selskapet anførte i hovedsak at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning. Det var unntak i vilkårene for skade med ukjent årsak, og for skade som skyldtes tingens egne mangler, feil og svakheter, også der dette skyldtes slitasje, bruk og alder. Det var ikke dokumentert at skade på fryseren skyldtes en dekningsmessig årsak, og sikrede hadde dermed ikke krav på dekning for ny fryser. Selskapet hadde videre strukket seg langt i utmålingen av erstatningen. Sikrede hadde kun fremlagt noen få bilder av matvarene, og det var dermed en begrenset mengde matvarer som var dokumentert. Prisene som var lagt til grunn for selskapets beregningen var standardpriser hos dagligvareforhandlerne, uavhengig av hvor sikrede hadde kjøpt matvarene. Prisene varierte fra forhandler til forhandler. Selskapet hadde delvis lagt til grunn sikredes priser og for øvrig endret beregningen i sikredes krav til standardprisene.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for brann i fryser og skade på matvarer.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

Fryser

Du har anført at skaden på fryseren skyldes brann i motoren, og at ny fryser dermed er dekningsmessig. Selskapet har anført at det ikke er sannsynliggjort at det foreligger en dekningsmessig skade.

Sekretariatet har etter en helhetsvurdering kommet til at skadeårsaken ikke er tilstrekkelig dokumentert til å kunne fastslå at skaden på fryseren skyldes en dekningsmessig skadeårsak. Du opplyste i skademeldingen at fryseren ikke virket, og at årsaken var ukjent. Du skrev videre at en reparatør hadde vurdert kostnader tilknyttet utskiftning av en "brent/defekt motor", men vi kan ikke se at reparatøren hadde vært på befaring og vurdert den konkrete skadeårsaken bak at fryseren sviktet i denne saken, og reparatørens vurderinger fremstår som mer generelle betraktninger ved svikt av fryser. Du har i ettertid anført at svikt i fryseren skyldtes brann i motoren. Sekretariatet kan imidlertid ikke se at skadeårsaken er dokumentert eller vurdert av fagkyndige, utover dine egne antakelser. Det er heller ikke fremlagt bilder som kunne ha sannsynliggjort påberopt skadeårsak.

Til dette bemerker vi at Finansklagenemndas saksbehandling er skriftlig, og at sekretariatet må basere vurderingen på de fremlagte dokumentene. Det er partene som må dokumentere egne anførsler, dersom disse bestrides av motparten. Partenes egne antakelser vil i et slikt tilfelle vanskelig kunne legges til grunn som tilstrekkelig dokumentasjon. Anførselene kunne vært nærmere belyst gjennom uttalelser fra sakkyndige eller annen objektiv dokumentasjon. Det er du som sikrede som har bevisbyrden for at det foreligger en dekningsmessig skade, og selskapet har anført at slik skade ikke er dokumentert hva gjelder fryseren.

Det er for sekretariatet ikke dokumentert hva svikten i fryseren skyldes, om dette er en brann, elektrisk fenomen eller om motoren har blitt defekt som følge av alder og slitasje. Vi kan ikke se at det er opplyst om øvrige skader på boligen som kunne ha sannsynliggjort en brann, og vi bemerker at svi- og gnistskader som ikke skyldes brann er unntatt fra dekning.

Sekretariatet kan heller ikke se at skaden kan anses dekningsmessig som en tilfeldig og plutselig skade, ettersom det foreligger et unntak for skader der "skadeårsaken er ukjent", som i denne saken. Det foreligger også et unntak fra "Skade som skyldes tingens egne mangler, feil eller svakheter, også dersom dette skyldes slitasje, bruk eller alder". Dersom fryserens motor har blitt defekt som følge av svakhet ved fryseren, alder eller slitasje, vil skaden dermed være unntatt fra dekning.

Vi kan på bakgrunn av det ovennevnte dermed ikke se at du har dokumentert eller sannsynliggjort at skade på fryseren skyldes en dekningsmessig skadeårsak. Sekretariatet kan ikke se at det i denne saken er avgjørende at selskapet brukte lengre tid på å etterspørre ytterligere dokumentasjon, idet det uansett er opp til sikrede å sørge for at skaden dokumenteres før de skadde gjenstandene kastes eller utbedres.

Sekretariatet kan videre ikke se at dette medfører at heller ikke matvarene kan anses dekningsmessige, ettersom matvarene er dekket under et eget punkt der skadene skyldes "utilsiktet temperaturendring". Vi kan ikke se at vilkåret oppstiller krav til årsaken bak temperaturendringen, eller at forholdet som har medført temperaturendringen også må være dekningsmessig.

Matvarene

Du har videre anført at du har krav på ytterligere erstatning for matvarene du hadde i fryseren.

Sekretariatet viser igjen til at det er sikrede som har bevisbyrden for sitt krav, noe som også innebærer at du har bevisbyrden for verdien og omfanget av de skadde matvarene. Det fremgår av vilkårene at skadde matvarer i utgangspunktet skal oppbevares for besiktigelse. Selv om sekretariatet ser at dette ikke vil utgjøre et absolutt krav for dekningen, er det opp til sikrede å bevise omfanget og verdien av matvarene. Der disse kastes er det vanskeligere å foreta en objektiv vurdering av skadens omfang, og vanskelig å anse sikredes krav dokumentert der dette bestrides av selskapet. I denne saken har selskapet til tross for en mangelfull dokumentasjon av matvarene valgt å legge din forklaring til grunn hva gjelder innholdet i fryseren, og selskapet synes dermed å ha vært imøtekomende i oppgjøret. Selskapet har videre justert oppgjøret etter opplysninger og beregninger fra deg, og endret oppgjøret fra standardberegningen på kr 2300, til kr 8764 før egenandel. Vi anser dermed at selskapet i stor grad har lagt til grunn dine opplysninger om innholdet i fryseren, og at partene i all hovedsak er uenige om den konkrete beregningen av prisen for noen enkeltposter.

I et slikt tilfelle hvor sikredes krav omhandler en større mengde poster, vil det imidlertid være vanskelig for sekretariatet å i særlig grad inngå i en konkret drøftelse av enkeltposter. Dette særlig ettersom vi ikke har anledning til å foreta en selvstendig undersøkelse av faktiske og reelle priser, men i all hovedsak må basere oss på kostnadene slik de er presentert av partene. Vi finner imidlertid likevel grunn til å knytte noen bemerkninger til enkelte av postene.

Du har anført at selskapet har lagt til grunn en standardpris på kr 17 per liter. Slik vi har forstått selskapets beregning gjelder dette imidlertid kun for de uspesifiserte matvarene. Standardprisen er videre basert på en

normalfordeling av matvarer i fryseren. Dette innebærer at noen matvarer vil ha høyere kg- og literpris, mens andre vil ha lavere. Det er dermed ikke tilstrekkelig for å anse selskapets beregning som urealistisk at noen matvarer har høyere literpris. Vi forstår det uansett slik at selskapet har sett bort i fra standardprisen for de matvarene du har spesifisert, og kun benyttet standardprisen for den delen av frysevarene du ikke har presisert nærmere.

For de matvarene du har presisert har selskapet altså beregnet erstatningen ut ifra konkret verdi, og ikke standardprisen på kr 17 per liter. I henhold til vilkårene skal gjenanskaffelsesprisen imidlertid "ikke settes høyere enn det selskapet må betale for gjenstanden". Dette innebærer at sikrede ikke har krav på dekning for merkostnadene som påløper ved at sikrede handler på en dyrere butikk, uavhengig av begrunnelsen for dette. Videre har sikrede i henhold til vilkårene krav på gjenanskaffelse av "tilsvarende, eller vesentlige tilsvarende, gjenstand". Dette innebærer at sikrede må akseptere beregning i tråd med kostnadene for fryste bær, og du kan dermed ikke kreve prisene for ferske bær. Slik vi har forstått selskapet har de kun justert de oppstilte prisene for deler av matvarene, og har lagt dine priser til grunn for de øvrige.

Hva gjelder posten med ferdigmiddager, ser vi imidlertid at selskapet som utgangspunkt er ansvarlig for å dekke i det vesentlig tilsvarende retter, og ikke nødvendigvis kan vise til ferdigretter i form av Fjordland eller tilsvarende. Imidlertid er det du som sikrede som har bevisbyrden for kravets størrelse, og vi kan ikke se at det er fremlagt verken bilder, kvitteringer eller annen dokumentasjon på de 10 ferdigrettene du har krevd dekket. I mangel på dokumentasjon antar vi at selskapet i et slikt tilfelle må kunne beregne kostnadene i tråd med sine listepriser for ferdigmiddager. Det utelukkes imidlertid ikke at saken kan stille seg annerledes dersom kostnadene du har hatt for ferdigmiddagene dokumenteres nærmere. Se til sammenligning tidligere avgjørelse i Finansklagenemnda Skade i FinKN 2019-411, hvor nemnda uttalte følgende:

Selskapet begrunner avslaget på erstatning med at sikrede ikke har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon til at selskapet kan vurdere sitt ansvar, jf. fal. § 8-1. Sikrede har bevisbyrden for sitt tap, og så lenge sikrede ikke har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon til at selskapet kan ta standpunkt, har sikrede ikke krav på erstatning.

Slik saken er dokumentert for sekretariatet kan vi på bakgrunn av det ovennevnte dermed ikke se at selskapet har beregnet erstatningssummen feil, eller at du har sannsynliggjort et større krav. Et erstatningsoppgjør der de skadde objektene i liten grad er dokumentert og kravets størrelse i stor grad avhenger av sikredes hukommelse og skjønn, antar vi at også selskapet må tillates et visst grad av skjønn i sin erstatningsberegning. Vi kan etter en helhetsvurdering ikke se at selskapets beregning i denne saken er uforutsvarlig eller urealistisk, slik saken er dokumentert for oss.

Etter en helhetsvurdering finner sekretariatet på bakgrunn av det ovennevnte ikke grunn til å imøtegå selskapets standpunkt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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