

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-1075

16.11.2021

Gjensidige Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Erstatningsoppgjør etter vannskade.

Det oppsto vannskade på sikredes bolig, som ble meldt til selskapet den 6.2.15. Selskapet erkjente dekning for skaden, men det oppsto tvist mellom partene etter en følge av feil utført under utbedringen, lang saksbehandlingstid og uenigheter om omfanget av dekningsmessige arbeider. Det ble i den forbindelse fremsatt en rekke krav fra sikrede. Selskapet avslo sikredes resterende krav under henvisning til at kravene måtte anses som alminnelig eierbesvær, mens sikrede anførte at sikrede var påført økonomisk tap og omfattende arbeidsmengde som en følge av selskapets saksbehandling og feil utført av selskapets kontraktsmedhjelpere. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder sikredes krav mot selskapet under bygningsforsikringen som en følge av vannskade.

Det er fremlagt forsikringsbevis og vilkår for forsikringsdekningen for Hus og Innbo, og fra vilkår datert 18.3.14 hitsettes:

Hus

...

Hvordan erstatningen blir beregnet

Erstatningen fastsettes til hva det vil koste Gjensidige å

- reparere/utbedre bygningen til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden, eller
- å gjenoppføre tilsvarende bygning

Gjensidige bestemmer hvilket av disse alternativene som skal benyttes og hvilken reparatør/leverandør som velges.

Gjensidige vil i et hvert skadetilfelle vurdere om sikrede kan få kontant erstatning.

Dersom det ikke kan dokumenteres med faktura at arbeidspenger er betalt, erstattes arbeidspenger med kr 250 pr time. Det beregnes ikke merverdiavgift av arbeidspenger ved kontantoppgjør...

Utbetaling av erstatning

Erstatning utbetales i takt med reparasjon/gjenoppføring.

...

Innbo

...

Hvordan erstatningen blir beregnet

Erstatningen settes til hva det vil koste Gjensidige å reparere/utbedre skade eller gjenanskaffe tilsvarende – eller i det vesentlige tilsvarende - ting etter pris på skadedagen. Gjensidige bestemmer hvilket av disse alternativene som skal benyttes og hvilken reparatør/leverandør som velges.

Gjensidige vil i et hvert skadetilfelle vurdere om sikrede kan få kontant erstatning.

Dersom det ikke kan dokumenteres med faktura at arbeidspenger er betalt, erstattes arbeidspenger med kr 250 pr time. Det beregnes ikke merverdiavgift av arbeidspenger ved kontantoppgjør.

Det oppsto vannskade på sikredes bolig, som ble meldt til selskapet den 6.2.15.

Partene hadde betydelig korrespondanse, og selskapet erkjente i utgangspunktet dekning for skaden. Saksbehandlingen og utbedringen foregikk i over fem år, og var etter det opplyste preget av flere og til dels alvorlige feil. Det oppsto bl.a. sopp i boligen, som viste seg å være helseskadelig, uten at dette ble undersøkt eller tatt på alvor av de fagkyndige.

Det ble i den forbindelse innhentet en skaderapport fra kontrollfirma N. datert 8.4.15:

Bakgrunnen for dette er bl.a. at de har opplevd ubehag ved opphold i huset etter at arbeidene ble igangsatt og derfor har flyttet ut. Oppdragsgiver opplyser at de fikk beskjed av sanerings firma om at de kunne bo i huset mens arbeidene foregikk. Generelt opplyser hun at kommunikasjonen med firma og forsikringsselskap har vært negativ og at de til dels har følt seg overkjørt.

Det tilligger ikke vårt mandat å ta stilling til deler av det som omhandler sistnevnte og vi vurderer således bare om skader og fremgangsmåte er av en sådann art at det på generelt grunnlag er tilrådelig å bo i huset før skadene er ferdig utbedret.

Vi reagerer imidlertid undrende til at huseier skal ha fått beskjed av saneringsfirmaet om at han selv måtte stå for skadene og utbedring av disse på badet der lekkasjen hadde sitt utspring. Selv om vi ser bort i fra det juridiske i dette, er dette merkelig ettersom slike arbeider krever spesialkunnskap og utstyr.

...

Resultat av befaringen:

...

Rivingsarbeider ble igangsatt uten de former for sikring av skadested og øvrige innendørsarealer som er normert ble gjennomført. Her henviser vi først og fremst til at det ikke ble installert avskjerming av skadeområdet kombinert med undertrykk for å unngå kontaminering av øvrige innendørsarealer av muggsoppsporer som spres gjennom luften når åpning av skadestedet gjennomføres.

...

Det er for oss helt uforståelig at saneringsfirmaet har latt komfyr og kjøleskap stå i kjøkkenet/rivingssonen i den hensikt at dette var for å kunne lage mat så de kunne fortsette å bo i huset. Dette er etter vår mening fullstendig uakseptabelt og utenfor alle retnings- og sikkerhetsnormer i forbindelse med saneringsarbeider.

...

Konklusjon:

Basert på det vi fant på skadestedet og de opplysninger vi har fått av oppdragsgiver er det gjort en rekke og til dels betydelige feil i forbindelse med behandlingen av denne vannskaden.

Deler av dette er etter vår mening så graverende at det gir indikasjon på at utførende personell ikke har nødvendig faglige kunnskaper om håndtering av slike skader.

Vi henspeiler på tidsaspekt, kartlegging av skadeomfang, sikringsforhold i forbindelse med rive/saneringsarbeider, vurdering av husets beboelighet, tørkemetodikk, manglende avdekking og fjerning av muggsoppangrepne materialer m.m.

Vår konklusjon er således at huset ikke har vært beboelig etter at arbeider ble igangsatt.

Ifølge sikrede skapte forholdene helsemessige plager for familien, uten at dette ble tatt tak i av selskapet. To husdyr måtte også avlives.

Videre opplyste sikrede at takstmannen bl.a. hadde låst seg inn i boligen uten forhåndsavtale og inngikk avtaler om fordeling av kostnader og arbeid uten sikredes tillatelse og tilstedeværelse. Sikrede hadde hatt en betydelig mengde arbeid i tilknytning saken og saksbehandlingen, som hadde medført tap av arbeid og brudd i samboerskapet.

Det ble fremlagt en kravsoversikt over alle kostnader og krav i saken, hvor de totale kostnadene ble angitt til kr 435 203. Selskapet utbetalte deretter et beløp, med unntak av enkelte kravsposter.

Gjenstående krav mot selskapet omfattet bl.a. kostnader i forbindelse med ettersyn av eiendommen, mating av husdyr i kontaminert område, flytting av akvarium, rengjøring av gjenstander, legetimer, diverse korrespondanse med ulike parter, oppfølging og purringer samt

research i forbindelse med saken. Det fremgikk også at sikrede som følge av oppfølging, uanmeldte besøk fra takstmenn, legetimer etc. hadde tapt oppdrag og fakturerbar tid på jobben.

Sikrede anførte i hovedsak at eget arbeid i forbindelse med saken måtte dekkes av selskapet. Det var ikke tale om alminnelig eierbesvær eller erstatning for tort og svie, men eget arbeid i tråd med retningslinjer gitt av Gjensidiges ledelse og kundeombud i et møte avholdt den 25.9.15. Det var selskapets opptreden og selskapets avtalepartnere som hadde påført sikrede skade og merarbeid, og kravet kunne dermed ikke anses som eierbesvær. Selskapet hadde unnlatt å følge opp skadesaken i henhold til reglene, gjeldende lovverk og etisk standard, og hadde over flere år unnlatt å følge opp saken til tross for utallige henvendelser.

Selskapet avviste kravet og anførte i hovedsak at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning. Selskapet hadde dekket det økonomiske tapet i saken. Saken hadde tidvis vært noe uoversiktlig, som hadde medført ekstra kostnader for selskapet. Forsikringen dekket kostnader for å utbedre skaden, tilsvarende hva det ville koste å reparere eller utbedre bygningen til tilsvarende eller vesentlig tilsvarende stand som før skaden oppstod. Sikredes tidsbruk i saken ved eget arbeid, møte med takstmann, oppfølging etc. måtte anses som eierbesvær, og ikke fysisk arbeid som var relatert til utbedring av selve skaden. Slikt eierbesvær kunne ikke kreves kompensert fra selskapet, ei heller erstatning for tort og svie.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet har ytterligere ansvar etter utbedring av vannskader.

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 2018-077.

Sikrede krever erstatning for arbeidet han har hatt som følge av saken pga. selskapets saksbehandling og opptreden fra selskapets avtalepartnere. Nemnda forstår saken slik at det dreier seg om tre erstatningsposter i en kravspesifikasjon bestående av 31 poster, hvorav de resterende postene er dekket. De postene som er dekket består bl.a. av kostnader i tilknytning til evakueringen av boligen, medisinske utgifter, avliving av husdyr, noe tidsbruk og tapt arbeidsfortjeneste, samt noe skader på innbo. De detaljerte oversiktene knyttet til krav 20, 21 og 22 angår også tapt arbeidsfortjeneste, legetimer, kostnader knyttet til evakuering av boligen og ødelagt og kontaminert innbo. Det er uklart for nemnda om postene 20, 21 og 22 er separate krav eller til dels overlapper med selskapets utbetaling for de øvrige postene (1-31) i kravsoversikten. Dette bør belyses gjennom muntlige forklaringer under en hovedforhandling. I tillegg kommer at saken er omfattende, og en full gjennomgang av de aktuelle postene i forhold til den totale saksbehandlingen ligger utenfor nemndas kompetanse og ressurser.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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