

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-1251

21.12.2021

Watercircles Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Erstatningsoppgjør – husleietap – reparasjonsperiode – spørsmål om klagefrist – fal. §§ 8-5 og 20-3.

Sikrede leide ut en bygning med tre boenheter. I august 2019 ble det avdekket at en leietaker lå død i leiligheten, og han hadde trolig vært død siden midten av juli 2019. Skaden ble meldt over telefon, og all etterfølgende korrespondanse ble gjort på e-post. Den aktuelle leiligheten ble frigitt av politiet i november 2019, og det ble utarbeidet en takst. Partene var uenige i størrelsen på erstatningsoppgjøret, blant annet hvor lang reparasjonsperiode som skulle legges til grunn ved utmåling av husleietap. Sikrede krevde også ytterligere erstatning for bl.a. strøm, ytterligere vask, reise- og advokatutgifter. Selskapet anførte at sikrede hadde oversett klagefristen, jf. fal. § 8-5 annet ledd, og at erstatningsoppgjøret uansett var korrekt. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 127 030

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatningsoppgjør etter skade på bolig. Bygningen hadde tre boenheter som sikrede leide ut.

Det vises til følgende vilkår:

A.1.6 Andre skader

Forsikringen gjelder også for

1 annen skade enn nevnt i punktene A.1.1 til A.1.5 som inntreffer plutselig.

(...)

A.2.2 I tillegg til bygningen omfattes også:

4 tap av leieinntekt m.m.

Tap husleieinntekt og tap ved at egen bolig ikke kan brukes som følge av skade, beregnes etter punkt A.5.4.2.

A.5.4 Beregning av prisstigning, leietap og tap for egne ikke utleide rom

2 Tap av leieinntekt m.m.

Tap ved nedgang i leieinntekter regnes fra skadedato frem til tidspunkt da reparasjon eller gjenoppførelse har skjedd eller normalt kunne ha skjedd, og på grunnlag av leieinntekten for umøblerte rom.

En leietaker ble funnet død i leiligheten sin 7.8.19, og ut fra opplysninger fra politiet hadde leietakeren sannsynligvis vært død siden midten av juli 2019.

Sikrede meldte fra om skaden over telefon 7.8.10 og sendte e-post til selskapet samme dag og ga fullmakt til å sjekke boligen så snart den ble frigitt av politiet.

Takstmann K. orienterte selskapet den 28.11.19 at den aktuelle leiligheten var frigitt, og at befaring skulle gjennomføres 2.12.19.

I e-post fra takstmann K. til selskapet den 11.12.19 fremgikk bl.a. følgende:

Inndekking av husleie tap.

Leilighet i 1. etg var ferdig vasket og lukt behandlet 10/10.

Leilighet i 2. etg (Nabo til avdøde) ble ferdig lukt behandlet og klar for innflytting 15/12.

Leilighet i 2. etg Avdødes leilighet blir ferdig vasket og lukt behandlet, samt nytt gulv belegget 1/1 2020.

(...)

NB Det er ikke tatt med malerkostnader av leiligheten til avdøde, vi håper at den kan bli luktfri uten å male veggene i leiligheten.

Det ble avholdt møte mellom partene 14.1.20, og dagen før møtet fikk sikrede oversendt selskapets beregning av husleietapet.

Selskapet mottok befaringsrapport datert 25.5.20 fra firma S., som utbedret leilighetene 28.5.20, hvor det bl.a. fremkom følgende:

Ferdigbefaring:

Skadet leilighet.

Leiligheten ble reparert og først ferdigbefaring ble foretatt den 19.2.20. GB hadde da ikke noe å bemerke med unntak av at seng og en ventil manglet. GB fikk da beskjed om at de ting som tilhørte han av innbo og løsøre kunne hentes på firma S sitt lager i A. Tilstøtende leiligheter og gang var vasket og luktbehandlet i god tid før ferdigbefaringen. GB og AK hadde ikke noe å utsette på det arbeidet.

Oppfølging, ny ferdigbefaring

GB har på nytt kontaktet firma S da han mener at det fremdeles gjenstår arbeid som ikke er slutført. Ny befaringsrapport er foretatt den 8.5.20 sammen med eier GB, byggleider AK og undertegnede.

Ting som ble påpekt:

Tilstøtende leilighet: en dør til kjøkkenskap ikke montert. Har ikke noe med skaden å gjøre, men GN monterte den under befaringen. Mangler ventil i vegg på kjøkken. KK monterer inn ventil.

Vask. AK mener at det ble avtalt at han skulle gjøre noe fra leiligheten ble vasket ut. Dette er ukjent for avdelingsleder i firma S og tidligere prosjektleder KK. Leiligheten er ferdig og vasket ut.

Gang: Lukt i gang i 1 etasje. Både GB og AK mener at det er en lukt i gang som er ubehagelig og skjemmende.

En gammel lukttablett ble funnet og fjernet. En lukttablett inneholder ikke stoffer som er skadelige.

Søppel utenfor. Det lå igjen noe rester av belegg til gulv utenfor. Det ble fjernet av GN samme dag.

I e-post fra selskapet til sikrede 28.5.20 ba det om kontonummer for å avslutte saken. Sikrede opplyste samme dag at han ikke anså seg ferdig med saken og ville ha et møte.

Sikrede oversendte sitt kontonummer 1.6.20, men påpekte at han ikke var ferdig med saken.

Videre sendte sikrede e-post til selskapet igjen 8.6.20 hvor han bl.a. skrev følgende:

Jeg m fl anser ikke saken som avsluttet tilknyttet firma S hvilket jeg også har gitt uttrykk for tidligere.

Jeg ber deg oversende meg snarest mulig pr vedlegg til epost samt kopier til meg med komplett korrespondanse, notater og annet som måtte foreligge i saken med firma S. Kopiene kan jeg hente på ditt kontor senest onsdag 17 ds. Eller 18. ds. – muligens fredag 19. ds.

Sikredes advokat kontaktet selskapet 30.6.20 om ytterligere krav og luktproblemer. Selskapet innhentet kommentar fra takstmann 2.7.20, som resulterte i ytterligere erstatningsutbetaling pålydende kr 3 300 for strøm.

Samme dag ble det utført en befaring av takstmann Ø.H., som han oppsummerte i e-post til selskapet 5.7.20:

Sammendrag:

På befaringen ble det registrert en distinkt, kunstig parfymert lukt i trappegangen som etter min oppfatning kommer etter luktsaneringen. Det er rester av den samme lukten som var tilstede da jeg befarte hovedleiligheten på oppdrag for Frende Forsikring, etter at bygningen ble frigitt av politiet høsten 2019. Da var saneringsarbeider i gang. Slik jeg ser det må det vaskes grundig i trappegangen, for å se om dette gir noen bedring av luktsituasjonen. Det at man har funnet en lukttablett den 8.5.20 over karmlist på dør, viser etter mitt skjønn at vaskingen i dette rommet ikke har vært utført tilstrekkelig. Min anbefaling vil være en grundig nedvask av alle overflater i fellesrommet, for så å kunne gjøre en ny vurdering av luktproblematikken.

Ellers viste forsikringstaker til en avtale som var blitt gjort mellom byggeleder og saneringsbedrift. Denne avtalen gikk ut på at byggeleder hadde i oktober gitt muntlig beskjed til saneringsbedrift om de kunne avvente vaskingen av hovedleiligheten frem til forsikringstakers oppussing av nevnte leilighet var ferdigstilt. Dette skal ifølge byggeleder i saneringsbedrift ha samtykket i. Men min oppfatning er at leiligheten har litt vasket før oppussing. Jeg kan ikke ta stilling til avtalen som skal ha blitt gjort, men jeg ser at de i alle fall ikke har vasket etter at oppussingsarbeider er ferdigstilt.

Konklusjon:

I forhold til felles trappegang anbefales ned grundig nedvask i et forsøk på å fjerne den sterkt parfymerte, distinkte lukten som sitter klistret på overflatene i rommet.

I forhold til hovedleiligheten så er det ikke registrert noen mislykket, men det registreres ferskt byggestøv etter bygningsarbeider i privat regi. Etter min oppfatning er leiligheten trolig vasket og sanert etter dødsfallet. De inngåtte avtalene kan jeg ikke ta stilling til.

Selskapet tilbød kontantoppgjør for nedvask av fellesrom pålydende kr 7 500 eks. mva. 28.7.20. Etter at sikrede ikke aksepterte løsningen, så opprettholdt selskapet sitt standpunkt per e-post 3.8.20 og opplyste samtidig om klageadgangen til Finansklagenemnda.

Sikrede orienterte selskapet 6.10.20 at luktproblemene vedvarte også etter nedvask og viste til vedlagt pristilbud datert 9.9.20 for maling av vegger og tak i entré og trapp pålydende kr 20 300 inkl. mva. samt skade i trapp som følge av skaden pålydende kr 12 700 inkl. mva.

Det ble foretatt en ny befaring av takstmann Ø.H. 30.10.20 hvor takstmannen opplyste følgende til selskapet 6.11.20:

Lukt:

Jeg kunne ikke lenger kjenne noen sjenerende lukt i trapperommet. Det har flyttet inn nye leietakere i bygningen. I følge huseier har ikke heller leietakere klaget på noe sjenerende lukt. Etter min oppfatning har trolig nedvask og lufting sørget for å fjerne den distinkte lukten etter sanering som var til stede ved min forrige befaring.

Skader/merker etter reparasjoner:

Trapperommet har blitt benyttet til frakt av materiell, personer, møbler med videre under reparasjonsperioden. Det har blitt tilført økt trafikk og slitasje i rommet i denne perioden.

(...)

Ut fra mine betraktninger er slitasjen fordel på disse forskjellige faktorene. Etter min oppfatning blir det således ikke riktig at forsikringsselskapet skal belastes i sin helhet for oppussing av trapperommet. (...) For å komme til en minnelig løsning – og en smidig håndtering av saken er mitt forslag at selskapet strekker seg noe og går inn med en del kompensasjon. (...)

Totalt: 11 170,-

Selskapet tilbød kr 11 170 eks. mva. som minnelig løsning til sikrede 11.11.20. Etter at sikrede klaget 27.11.20, opprettholdt selskapet sitt standpunkt 8.12.20 og skrev bl.a. følgende i e-posten:

Ytterligere korrespondanse bes tas via klagerettigheter som tidligere opplyst.

Sikrede klagen inn saken til Finansklagenemnda 20.4.21.

Sikrede krever ytterligere erstatning og anfører at selskapets oppgjør er for lavt.

Sikrede avviser at det er klaget for sent, jf. fal. § 8-5. Klagen er fremsatt innen seks måneder fra det endelige avslaget i desember 2020. Selskapet har her gitt to avslag, og fristen må åpenbart regnes fra siste avslag. Selskapet viser til fal. § 8-5 i e-post i august 2020, men fortsetter korrespondansen med sikrede inntil saken blir foreldes. Reglene må tolkes i lys av at sikrede er forbruker i møte med store og profesjonelle forsikringsselskap.

1. Husleietap – kr 62 764

Sikrede anfører at han ikke har fått full erstatning for husleietapet og bestrider at det er inngått bindende avtale om husleietapet. Oppgjøret for husleietap kan ikke anses endelig avklart basert

på at sikrede ikke hadde innspill til en beregning som ble oversendt 13.1.20, dagen før partene skulle ha et møte. Sikrede var i Oslo den dagen oppsettet ble mottatt og fikk ikke gått gjennom dette opp mot sin egen dokumentasjon. I møte dagen etter hadde ikke sikrede fokus på husleietapet, men utbedring av boligen. Det er ikke grunnlag for en stilltiende aksept, og selskapet har ikke oppfylt bevisbyrden for at det er inngått en endelig avtale om husleietapet.

Eiendommene har ikke vært ferdig utbedret før sikredes egen rengjøring av oppgangen og hovedleilighet tidlig i august 2020. Boenhetene ble utleid fra 1.9.20 for leiligheten, og hybelen ble leid ut fra 6.8.20. Skaden ble kjent 8.8.19, og dødsfallet skjedde trolig i midten av juli 2019. De var igjen klare for utleie fra august 2020. Husleietapet utgjør derfor $kr\ 8\ 031 \times 12 = kr\ 96\ 372$. Av dette har selskapet utbetalt kr 39 608, netto gjenstående beløp er kr 56 764. Sikrede krever i tillegg dekket leietap i form av at han måtte redusere leien av hovedleiligheten da denne kom sent i markedet pga. dårlig fremdrift fra selskapets side. Markedsleie i område er kr 8 500–9 000 pr. måned, men markedet er veldig sesongbetont, og siden "toget gikk" på grunn av selskapets forsinkelse, måtte sikrede leie ut fra kr 8 000 per måned. Dette gir tap på kr 500 i minimum 12 måneder, til sammen kr 6 000.

Restkravet for tapt husleie utgjør kr 62 764.

2. Strømutgifter – kr 12 048,59

Sikrede krever refundert strømutgifter han har betalt i perioden. Disse er en direkte konsekvens av skaden, og strøm ville uansett vært dekket av leietaker i perioden hvis boligen hadde vært i en tilstand som gjorde at den kunne leies ut. At selskapet har valgt å ikke trekke egenandel kan ikke brukes nå som motregning mot sikredes krav.

3. Andre poster – kr 13 948

Det var nødvendig med utvask av hovedleiligheten kr 7 000, som er en kostnad som er en klar følge av skaden. Det vises til U. sitt skriv om at vask måtte utsettes til all utbedring var ferdigstilt. Dette ble ikke etterkommet av firma S. med den konsekvens at det måtte foretas enda en rengjøring før boligen var klar. Beløper er aldri utbetalt, selskapet blander sammen kr 7 500 som ble utbetalt som kontanterstatning for utrydding av lukt og rengjøring i trappeoppgangen inn til leiligheten. I tillegg må sikrede rengjøre hovedleiligheten, og for dette kreves kr 7 000.

Det kreves kostnader ved fornyelse av utleieannonse for begge boenhetene med kr 948.

I hybelen i første etasje har firma S. fjernet lufteventil, og den er ikke tilbakemontert, videre er det avdekket sprekker i tapet og maling som har kommet etter at ventilen ble tatt ut. Sikrede krever skjønnsmessig erstatning pålydende kr 6 000.

Sikrede tar forbehold om at luktproblemet ikke er tilstrekkelig utbedret, og at den kommer tilbake til dette dersom det meldes om nye luktforekomster.

4. Reiseutgifter, kostnader til sakkyndig og advokat – kr 38 268,75

Sikrede krever erstatning for forgyeves reise O-G 12.12.19 pålydende kr 5 000 for reisekostnader og tapt tid.

Sikrede har hatt merkostnader til sakkyndig U. som følge av firma S. sin mangelfulle oppfølging. Sikrede har blitt påført 10,5 timer i merkostnader, og det vises til redegjørelsen som forklarer tidsbruken. Sikrede er belastet $kr\ 630 \times 10,5\ timer + mva. = kr\ 8\ 268,75$.

Sikrede krever dekket saks kostnader pålydende kr 25 000 inkl. mva.

Selskapet avviser ytterligere ansvar og anfører at det har utbetalt korrekt erstatningsoppgjør i tråd med gjeldende forsikringsavtale og vilkår.

Prinsipalt anfører selskapet at klagen er for sent fremsatt, og at klagefristen i selskapets e-post av 3.8.20 er utløpt. Sikrede har akseptert skriftlig kommunikasjon per e-post da all korrespondanse i saken er per e-post, både fra sikrede selv og sikredes advokat. Etter at sikrede meldte fra om skaden over telefon 7.8.19, sendte han en e-post samme dag som ga selskapet tillatelse til å sjekke boligen så snart den ble frigitt av politiet. Alle korrespondanse i saken har helt fra denne dagen gått per e-post, også med sikredes advokat. Selskapet viser særlig til e-post fra sikrede til selskapet av 8.6.20 hvor sikrede ba selskapet oversende korrespondansen i saken over til ham på e-post.

Klagefristen i e-post 3.8.20 er derfor meddelt sikrede skriftlig, jf. fal. §§ 20-3 og 8-5, og fristen gikk da ut 3.2.21. Sikrede fremmet ikke klage til Finansklagenemnda før 20.4.21, som var etter fristens utløp. Fristen kan ikke anses å få et nytt startpunkt i desember 2020. Fristen startet 3.8.30 uavhengig av den etterfølgende korrespondansen og selskapets minnelige løsning gitt 11.11.20.

Subsidiært anfører selskapet at det har utbetalt korrekt erstatningsoppgjør.

1. Husleie

Selskapet har utbetalt erstatning for tapt husleie i tråd med takstmannens oversikt av 11.12.19 om når de ulike leilighetene var klare for utleie igjen. Leilighetene var ferdig utbedret i januar 2020, og ferdigbefaringen ble avholdt 19.2.20, og selskapet mottok ikke kommentarer på arbeidet fra sikrede på arbeidet, eller at det fortsatt var lukt i boligen. Saken ble så avsluttet.

Sikrede har selv en tapsbegrensningsplikt og fra januar 2020 frem til mai 2020 var det ingen kontakt mellom selskapet og sikrede. Selskapet kan ikke lastes for at boligen har stått tom/ikke vært utleid i denne perioden. Hadde selskapet vært kjent med at det fortsatt var lukt i boligen, ville det iverksatt nødvendige tiltak, noe tidsforløpet etter at selskapet ble kjent med problemet også indikerer.

2. Strøm

Selskapet avviser ansvar for ytterligere erstatning for strøm. Forsikringen omfatter ikke vanlige driftskostnader som f.eks. strøm, offentlige avgifter og forsikring, men kun merkostnader i forbindelse med økt strømforbruk i perioden arbeidet i boligen pågikk. Økt strømforbruk er erstattet med kr 1 per kWh, og erstatningen på kr 3 300 for dette økte strømforbruket ble utbetalt 2.7.20.

Selskapet ser at sikrede leide ut for kr 10 000 pluss strøm, dette har ikke sikrede fått erstatning for i oppgjøret for husleietap. Men selskapet påpeker at sikrede ikke har blitt belastet sin avtalte egenandel på kr 4 000. Selskapet kan ikke se at det er dokumentert ytterligere strømavgifter som overstiger kr 4 000.

3 og 4. Andre poster, reisekostnader og erstatning for advokatutgifter

Selskapet avviser ansvar for disse postene og anfører at tidsbruk i forbindelse med oppfølging eller annonsering ikke omfattes av forsikringen, og at dette må anses som en del av risikoen ved å eie. Videre avviser selskapet ansvar for advokatutgifter og viser til at vilkårene unntar dekning for slike utgifter i tvist med selskapet, og det foreligger ikke annen hjemmel for ansvar.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapets erstatningsoppgjør er korrekt, herunder om kravet er for sent meldt, jf. fal. § 8-5.

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.

Saken gjelder et omfattende erstatningsoppgjør og reiser bl.a. spørsmål om arbeidet ble drevet frem på forsvarlig måte og/eller om sikrede hadde en tapsbegrensningsplikt, om boligene var klare for utleie på de angitte tidspunkter, om leieavtalen omfatter strøm, om det er inngått avtale om ikke å trekke egenandel og om selskapet er ansvarlig for nedvask. Nemnda har verken kompetanse eller kapasitet til å gå inn i disse spørsmålene, som bør belyses gjennom muntlige forklaringer i en hovedforhandling. Spørsmålet om meldefristen er oversittet bør av effektivitetshensyn løses sammen med sakens øvrige spørsmål.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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