

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-1274

22.12.2021

Eika Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Erstatningsoppgjør – vannskade.

Sikredes kjeller ble oversvømt av kloakkvann, og skaden var dekket under forsikringen. Selskapet engasjerte håndverker og betalte direkte for reparasjonsarbeidet. Sikrede anførte at skadene ikke var tilstrekkelig utbedret og krevde ytterligere erstatning for bl.a. gjenstående arbeid, eget arbeid og strøm. Selskapet avviste ansvar og anførte at det hadde betalt håndverker for utbedring som tilbakeførte boligen til samme eller vesentlig samme stand som før skaden, og at sikrede ikke hadde dokumentert ytterligere tap utover det selskapet allerede hadde erstattet. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning.

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatningsoppgjør etter vannskade.

Sikrede har bygningsforsikring med bl.a. følgende erstatningsoppgjørregler:

7. SKADEOPPGJØR OG EGENANDELER

FAL § 6-1 er fraveket. I stedet gjelder bestemmelsene nedenfor.

(...)

7.1.2 Alternative oppgjørsmåter

Selskapet kan avgjøre om skaden skal erstattes ved

kontantoppgjør

reparasjon gjenoppføring/gjenanskaffelse,

eller

at selskapet skaffer tilsvarende – eller i det alt vesentlige tilsvarende – ting.

(..)

Vasking, rydding, skadebegrensning og annet ikke håndverkspreget arbeid som forsikringstaker gjør selv erstattes med kr 250 per time. Timeantallet beregnes ut fra antallet timer et firma normalt ville ha brukt på jobben.

(...)

Ved reparasjon eller gjenoppføring/gjenanskaffelse har selskapet rett til å bestemme hvilken reparatør eller leverandør som skal benyttes.

Sikrede oppdaget 24.1.21 at halve kjelleren var oversvømt av kloakkvann og meldte fra til selskapet dagen etter.

Selskapet engasjerte firma P., som besiktiget stedet 25.1.21. I takstrapport datert 27.1.21 fremkom bl.a. følgende:

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

Tett kloakk. Har hatt rørlegger og spylebil. (...) Redigert 27 januar. Svanke på kloakk rør etter ca 10 m der ble det da en propp og kloakk tette seg helt.

(...)

Skadeomfang

Kloakk i 7 rom. Stått 3 4 ca med vann/kloakk i flere rom. 4 dører som er satt inn må byttes. 3 dører som stod klare er også ødelagt. En del innbo. Må sees over og lages liste over dette. Vask og desinfiserte gulv og nedre del vegg etter innbo er rydde opp og det som er ødelagt kastet.

(...)

Oppsummering

Eika for vurdere om en skal grave opp kloakk for å reparere dette. Rørlegger anbefaler at dette blir gjort. Se rapport.

Dagen etter vurderte selskapet skaden som erstatningsmessig, og firma P. fikk prosjektledelsen.

Rørleggerfirma utarbeidet budsjett for arbeidene datert 1.2.21 pålydende kr 104 893 inkl. mva. Budsjettet ble revidert 24.2.21 til kr 135 534 inkl. mva., og det ble gitt følgende forklaring på arbeidene:

Staket opp tett kloakk.

Kamerasøk.

Tine bakken og fjerne belegningsstein.

Hugging/fjerning av hekk og tre.

Graving av grøfter for omlegging av rør som ligger under carport/bod.

Tiltak for å hindre utrasing under bod. Her er det ikke medtatt noe, så her kan det bli tillegg.

Skifte ut skadet avløpsrør.

Prisen er basert på de senest noterte priser for materiell og arbeidslønn, og gis med forbehold om eventuelle senere prisstigninger – som blir beregnet ifølge statistisk sentralbyrå.

Arbeider utenom den opprinnelige avtale som foran beskrevet blir å betrakte som ekstraoppdrag. Timesats for ekstraarbeid er 562 eks. mva. i timen.

I prisen er medtatt all frakt og transport av materiell samt reise for montør.

Unntatt i prisen er bygningsmessig arbeider, elektriske montasjer, peiling av kabler og annen teknisk installasjon som ligger i anleggsområdet.

Sikrede klaget på saken til selskapets klageavdeling 1.7.21. Saken var ikke ferdigbehandlet av skadeavdelingen, og det ble rekvirert en ny takstmann for gjennomgang av skaden.

I takstrapport datert 14.7.21 vises det til bl.a. følgende:

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

Forsikringstaker klager på saksbehandling/saksbehandler samt firma Ps representant som hun mener ikke har nødvendig kompetanse. Ifølge forsikringstaker er det mye prat og lite handling.

Hun mener også at det tok for lang tid å komme i gang med gravearbeider noe hun mener medførte en del ekstra arbeider. Forsikringstaker mener at den sene oppstarten av graving, medførte ekstra arbeider for graving og rørlegger, fordi det kom et væromslag fra -19 til +10 grader iløpet av helgen 19-21/2.21.

Ifølge forsikringstaker har det oppstått skader på belegningssteinen i forbindelse med gravingen. Det ble benyttet 8 tonn gravemaskin med stålbelter. 5 tonn med gummibelegg var ikke egnet for jobben.

Vann og kloakkrør lå ca 1 m fra husvegg og ca 27 m ned i bakken.

(...)

Oppsummering

Panel i kjellergang med fuktmerker burde vært byttet ut under pågående arbeider.

Forsikringstaker hevder at det er skader på belegningssteinen med knekte hjørner etc men takstmann mener at denne steinen har gjennomgått tromling som også medfører at noen av steinene får disse "knekte" hjørner uten at det kan rettes mot utførende arbeider.

Ut ifra mottatte bilder og øvrig informasjon om gravearbeider stiller takstmann spørsmål om det er utført en sikker jobb analyse med hensyn til at grøfta har hatt en dybde på 2,7-2,9 m uten at det er utført sikring mot eventuelt ras fra skråningen.

Når det dreier seg om gravmaskinkjøring med stålbelter på belegningssteinen så er takstmann av den oppfatning at her hadde det vært naturlig å legge ut plater slik at beltekjøring ikke skadet belegningssteinen.

Firma P. redegjorde den 18.8.21 for strøm og bruk av avfukter og skrev følgende:

Avfukter M13 y ble montert 26/1-21 og demo 18/03-21

Kanal vifte ble montert 02/02-21 OG DEMO 18/03-21

Korn vifte ble montert 02/02-21 og demo 18/03-21

Totalt strøm forbruk på være maskiner kan om de stod på hele tiden være på 1356,9

Det er ikke time teller på alle våre maskiner.

Parkett. Pris på en pakke parkett med mva er 1501,56 kr

Totalt 3003,12 kr

- 950 kr som står på innbo liste og - 950 som står på icc

Da blir det 1103,12 kr som kunden skal ha i tillegg

Panel 2 kva 2130 kr Pris pr mva er 1065kr på den spesial panel som kunden mener ligger.

Selskapet opprettholdt sitt standpunkt 19.8.21, men utbetalte ytterligere kr 7 951,94 for parkett, dører og panelbord. Etter dette ble det avklart at firma P. ikke hadde beregnet korrekt periode for bruk av avfukter og andre vifter, men ifølge selskapet hadde det ikke noe å si for størrelsen av erstatningsoppgjøret.

Sikrede krever ytterligere erstatning og anfører at selskapet har utbetalt for lavt beløp.

Selskapet brukte lang tid på å godkjenne arbeidet firma P. skulle gjennomføre, og dette var den direkte årsaken til skadene på gårdsplassen. Entreprenør gjorde det beste de kunne ut fra rådende forhold. Entreprenørens prisoverslag var basert på at de skulle komme i gang å få utført jobben raskt. Forskyvningen medførte at anslått tidsforbruk sprakk fullstendig da mildværet kom.

Til sammen har sikrede brukt 50–55 timer fredag 19.2., mandag 22.2. og tirsdag 23.2. til å hjelpe til, bl.a. redde unna belegningsstein, ivareta HMS, rydding, spyling og soping. Sikrede hadde stående en pall med reservestein som var til overs fra 2009. Disse steinene var ikke nok til å bytte ut de som hadde blitt skadet i forbindelse med arbeidet, og hun har ikke fått erstatning for disse steinene.

Sikrede krever videre erstatning for manglende vask, lister og panel som ikke er skiftet. Den nye takstmannen påpekte at listverk i kjeller hadde fuktskader og anbefalte at disse ble skiftet ut, selskapet valgte å ikke følge opp hverken vask under trapp eller bytte panel.

Sikrede krever erstatning for strømutfgifter. En avfukter ble satt inn 26.2.21 og to vifter til 2.2.21. Selskapet påstår at firma P. rapporterte inn at de to viftene ble satt inn 22.2.21, det er 20 dager senere enn de faktisk ble satt inn. Selskapet har senere rettet datoene, men ikke kompensasjonen. Strømforbruket firma P. har oppgitt er for lavt til sammenligning med strømforbruk tilsvarende periode 2018/2019/2020. Dokumentasjon på dette er oversendt selskapet.

Sikrede var ikke klar over at hun hadde bevisbyrden for tapet, men å engasjere takstmann på eget initiativ koster penger og innebærer risiko for tap. Pristilbud på kjøp av ny stein, rengjøring av steiner og arbeid med sikrede kunne sikrede ha skaffet hvis hun var kjent med dette. Sikrede stiller spørsmål ved om Finansklagenemnda kan pålegge selskapet å dekke kostnader til en takstmann hun får velge selv for å få en faglig vurdering av saken.

Selskapet avviser ytterligere ansvar og anfører at erstatningsoppgjøret er korrekt.

Selskapet har betalt rørleggerfirma direkte i tråd med budsjett av 24.2.21 pålydende kr 135 534 inkl. mva. I budsjettet var det medtatt kostnader for tining, fjerning og legging av belegningsstein og planting av ny hekk.

Hva gjelder manglende vask innvendig vises det til den siste taksten var juli 2021 hvor det ble anbefalt vask under kjellertrapp og skifte av panel i trappegangen. Selskapet har utbetalt kr 7 951,94 i tråd med kalkyler og kan ikke se at selskapet er ytterligere ansvarlig.

Hva gjelder kompensasjon for strøm så anfører selskapet at sikrede ikke har dokumentert ytterligere tap utover det selskapet allerede har erstattet. Ut fra sikredes fakturaer er strømforbruket mellom 60,00–70,68 øre pr. kwh. Selskapet har kompensert kr 2 pr. kwh, som er mer enn det som fremgår av fakturaene, og selskapet kan derfor ikke se at det skal erstatte mer selv om perioden avfukter var på plass var lenger enn det har lagt til grunn i sin utregning.

Sekretariatets konklusjon:

Nemndas sekretariat avgjorde saken 4.11.21 i medhold av delegert avgjørelsesmyndighet, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 22, jf. pkt. 11 i Finansklagenemndas saksbehandlingsregler. Sikrede fikk ikke medhold:

Selskapets ansvar etter forsikringsavtalen
(...)

Det følger av fast nemndspraksis at det er sikrede, altså du, som har bevisbyrden for at det foreligger et økonomisk tap som kan kreves dekket av selskapet. Dette er i tråd med alminnelige bevisbyrderegler. Se f.eks. nemndas avgjørelse med referanse FinKN 2016-485, hvor nemnda uttalte:

Sikrede har bevisbyrden for det tap han har lidt,...

Nemnda har fastholdt dette utgangspunktet også i senere avgjørelser, se bl.a. FinKN 2020-323 og 2020-152. Det vises også til FinKN 2017-622 hvor nemnda uttalte følgende om sikredes bevisbyrde knyttet til dokumentasjon av skaden:

Hvis sikrede skal ha ytterligere dekning må det fremlegges en takst som dokumenterer at det innhentede takstbeløpet er feil, jf. FinKN 2017-363. En slik takst foreligger ikke.

At det er sikrede som har bevisbyrden betyr at det er du som må bevise med sannsynlighetsovervekt at du har lidt et større tap som er dekket av forsikringen enn det selskapet har erstattet.

Vår saksbehandling er utelukkende basert på skriftlighet, og vi må således legge til grunn det som fremgår av den skriftlige dokumentasjonen i saken. Vi har ikke anledning til å foreta part- eller vitneavhør av takstmann, håndverkere eller andre involverte parter.

Hva gjelder belegningssteinen så forstår vi det slik at selskapet har betalt for arbeidet rørleggerfirmaet har utført. Av den dokumentasjonen vi har mottatt så var utskiftning av belegningsstein inkludert i det arbeidet som skulle utføres, og som selskapet har betalt for. Sekretariatet kan ikke se at det er bevis for at denne utbedringen ikke medførte tilbakeføring til samme eller vesentlig samme stand som før skaden. Det samme gjelder spørsmålet om det var nødvendig å bruke av dine ekstra belegningssteiner for slik tilbakeføring.

Hva gjelder vask innvendig og under trapp så forstår vi det slik at selskapet har erstattet dette etter at det ble innhentet en ekstra takst i juli 2021, og vi kan ikke se at du har dokumentert et ytterligere tap som er mer omfattende enn det som er lagt til grunn i selskapets oppgjør.

Ut fra den dokumentasjonen som foreligger har selskapet også utbetalt korrekt erstatning for strømutfgifter, selv om det har lagt til grunn en kortere periode for viftene.

Slik saken er dokumentert er sekretariatets oppfatning at selskapet har utbetalt korrekt erstatningsoppgjør som medfører tilbakeføring av bygningsdelene til samme eller vesentlig samme stand som før skaden, jf. erstatningsreglene oppstilt i forsikringsvilkårene.

Basert på det ovennevnte finner sekretariatet ikke grunn til å kritisere størrelsen på selskapets erstatningsoppgjør.

Erstatning på annet grunnlag

Etter sekretariatets oppfatning har selskapet erstattet reparasjon for tilbakeføring til samme eller vesentlig samme stand som før skaden. Det neste spørsmålet blir om selskapet er ytterligere ansvarlig på annet grunnlag.

Du har bl.a. vist til dårlig dialog som førte til forsinket igangsettelse for håndverkerne som igjen førte til økte kostnader grunnet væromslag. Videre har du pekt på saksbehandlers og takstmanns håndtering av saken.

Hva gjelder anførselene knyttet til dårlig kundeservice så vises det til at vår oppgave i utgangspunktet er å vurdere selskapets behandling av saker og kunder ut fra gjeldende lovverk. Vi har ikke mulighet til å vurdere selskapets kundeforhold, bl.a. knyttet til god/dårlig kundeservice, lang saksbehandlingstid osv. Det vises til Finansklagenemndas vedtekter (vedlagt) hvor det fremgår under punkt 1.3 "Saksområde" tredje avsnitt:

Finansklagenemnda behandler ikke klager som gjelder selskapets servicenivå.

For at selskapet skal bli erstatningsansvarlig må det foreligge et ansvarsgrunnlag, det må foreligge et økonomisk tap og det må være årsakssammenheng mellom ansvarsgrunnlaget og det økonomiske tapet. Den som fremmer krav om erstatning har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er tilstede.

Sekretariatet kan ikke se at selskapet har utvist erstatningsbetingende uaktsomhet ved behandling av denne saken. Vi kan uansett ikke se at du har dokumentert noe økonomisk tap. Det økonomiske tapet for skaden er erstattet etter gjeldende forsikringsavtale og den samme vurderingen vil gjelde ved vurderingen etter alminnelig erstatningsrett. Etter vår oppfatning har du ikke oppfylt bevisbyrden for at tapet er større enn det selskapet har erstattet.

Etter dette finner vi at du ikke kan gis medhold.

Sikrede klaget avgjørelsen til nemnda, jf. tredje ledd i samme punkt i saksbehandlingsreglene. Det er ikke lagt frem ny dokumentasjon av betydning for nemndas avgjørelse.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapets erstatningsoppgjør er korrekt.

Nemnda slutter seg enstemmig til sekretariatets konklusjon.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).