

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-508

21.5.2021

Eika Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Skadet kledning – mangelfulle/uriktige opplysninger om standard? – fal. § 8-1 fjerde ledd.

En del av utvendig kledning på sikredes bolig blåste av under en storm den 22.2.20, og sikrede meldte i den forbindelse skade til selskapet. Kledningen var av en type plastpanel, og selskapet oppdaget på et bilde på Google Maps tatt i 2017 at kledningen hadde skader i det aktuelle området allerede da. Selskapet spurte deretter sikrede om han hadde opplevd at plastpanelet ikke tålte sterk vind tidligere, under henvisning til at plastpanel ofte viste svakheter ved storm. Sikrede forklarte at "Panelen har vært hel og pen siden jeg tok over, ingen problemer tidligere". Selskapet rekvirerte deretter utreder, som i samtale med sikrede ble fortalt at sikrede hadde ansett det aktuelle skadestedet som et problemområde over lengre tid. Selskapet anførte at sikrede svikaktig hadde gitt uriktige opplysninger om kledningens standard ved skadeoppgjøret og avsto sikredes krav. Sikrede anførte at det ikke var gitt uriktige opplysninger og viste bl.a. til at så lenge plankene ikke var knekt, måtte panelet anses som "hel og pen". Nemnda kom til at selskapet kunne avslå sikredes erstatningskrav under henvisning til uredelig brudd på opplysningsplikten ved skadeoppgjøret.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning under bygningsforsikringen og spørsmål om sikrede uredelig har brutt opplysningsplikten ved skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Deler av panelet på sikredes bolig løsnet den 22.2.20. Sikrede meldte skaden til selskapet den 24.2.20 med følgende forklaring:

Som vist av bildene har noe av plastkledningen blåst av i helgen. Fint om en takstmann kan komme og se hva vi kan få til.

Ifølge sikrede ble han deretter oppringt av selskapet, og sikrede informerte kort om hendelsen over telefon. Selskapet informerte om at en takstmann ville komme på befaring.

I rapport fra takstkonsulent N. datert 28.2.20 heter det:

Hendelsesforløp og skadebeskrivelse:

(Nøyaktig beskrivelse av skadet del, dimensjoner og innfestinger etc.)

Sterk vind/storm har blåst løs plastpanel på yttervegg i 2. Etg. gavlvegg. Det har også løsnet panel i noen skjøter på de andre veggene i 2.etasje, men her virker panelen til å være hel og bør kunne klipses/hukes tilbake på plass. På gavlveggen mot vest/nord har noe plastpanel løsnet og blåst av/i stykker.

Tilstand skadet del

Plastpanelet er trolig fra 1980-tallet. Den virker ikke til å være sprø, men det er viktig å kontrollere at de ikke løsner i sammenføyningene. Trolig har det over tid blitt noe bevegelse og panel har løsnet i skjøter og deretter blitt revet av veggen.

Svak/svekket/mangelfull konstruksjon

Mangelfull konstruksjon A: Panelen er såpass lett at det enkelt kan bli utsatt for vindbelastning som gir

bevegelse i panelen. Dette synes også på noen av de andre veggene. Innfesting og sammenføyninger må sjekkes jevnlig for å unngå tilsvarende problemer. Panelen begynner å bli eldre, men virker fortsatt ikke sprø. Det er en del tilsvarende panel i (sted). Det er en del hus hvor disse har blitt skiftet ut og det er vel et tidsspørsmål før plasten blir sprø og må skiftes.

Reparasjon

Tømrerarbeid

Ft og jeg har forsøkt å finne tilsvarende produkt i handel, men har ikke lyktes. Alternativet anses derfor å være en utskifting av det skadde feltet til liggende tre panel. Dette er medtatt i kostnadsberegningen.

Konklusjon

Sterk vind/storm har løsnet plastpanelen i skjøter og langs kant og deretter har vinden revet løs panelen av veggen.

Forbedringer

I og med at plastpanelen har løsnet i skjøter flere steder, anbefales det en kontroll og ettersyn og dersom man ikke klarer å få koblet dette sammen igjen og er sikker på at skjøtene ikke går opp igjen må man vurdere utskifting for å sikre at dette ikke skjer igjen.

Skaden er en indikasjon på at dette kan skje igjen.

Sikrede har forklart at han fortalte takstmannen at han hadde erfaring med å feste panel som hadde sluppet i skjøten, og at han ønsket å renovere hele veggen for egen regning utover det som eventuelt ble dekket av selskapet. Sikrede nevnte også for takstmannen at utbedringssummen mulig ville bli mindre enn hva sikrede hadde i egenandel.

Det er fremlagt bilder av skaden.

Ifølge selskapet avdekket det ved en tilfeldig sjekk på Google Maps at panelet hadde skader på samme sted allerede i 2017. Selskapet tok deretter kontakt med sikrede den 28.2.20. Fra korrespondansen hitsettes:

Selskapet: Ser at det er plastpanel du har på huset noe som ofte viser svakhet ved storm. Har du hatt noen lignende skade tidligere? eller opplevd at panelet ikke tåler sterk vind?

Også lur vi på om du vet hvor dette lar seg bestille, hvis det eksisterer på markedet lengre ?

(...)

Sikrede: Hei, har en liten skade ved en av kjellervinduene etter ved innkasting fra forrige eier. Har prøvd å skaffe til veie deler uten hell. Dette har gått ut av produksjon.

Panelen har vært hel og pen siden jeg tok over, ingen problemer tidligere.

Sikrede ble deretter kontaktet av utreder M., og det ble avholdt en samtale den 5.3.20. Fra utrederens referat datert 10.3.20 hitsettes:

Forsikringstaker kjenner godt til skadebehandling av forsikringssaker ved at han i cirka 13 år har jobbet med forsikring og finans i (bank). Med det er han over normalt innsatt i rettigheter og plikter ut fra de forskjellige vilkårene. Han har også privat hatt andre krav som har vært gjenstand for skadebehandling. Han vet at tallet 14 bak skadenummeret er en beskrivelse av antallet saker registrert på ham. Han vet at det også omfatter "alt" av skader, slik som skader på bil-glass, redning og så videre. Av "ordentlige" saker nevner han et par tilfeller av trafikkuhell, vannskade i en utleie-bolig han tidligere eide, fryse-havari, skader på en Iphone, naturskade ved at et tre veltet i hagen og skader på ei bunnpanne på en bil. Han er også klar over at en skade på en barnevogn feilaktig har blitt registrert på ham. Det ble gjort etter at en bekjent av ham ringte og lurte på noe rundt en slik sak. Forsikringstaker gjorde noen undersøkelser for kameraten. Det genererte at en sak feilaktig ble opprettet. Det er kollega J. her på huset som håndterer alle forsikringssakene til forsikringstaker. Saken med barnevogna er en sak som er "gående".

Som ansatt i (bank) har forsikringstaker alle sine forsikringer i Eika, bortsett fra innboet som i sin tid kom inn via (tidligere samboer). Det er i Gjensidige. Forsikringstaker har vært kunde i Eika i mange år.

Forsikringstaker har bodd sammenhengende i huset siden han selv kjøpte det i 2012.

(...)

Under hans eie-periode har det vært utført flere utbedringer på fasaden/det utvendige. ... Huset har eldre plast-panel fra tidlig 80-tallet. Panelen er stående på nedre halvdel av huset og liggende på øvre halvdel. Siden kjøpet av huset har han flere ganger forsøkt å få tak i reservedeler til panelen, uten å lykkes. Flere av husene i nærområdet har hatt tilsvarende panel. På et tidspunkt fikk han tak i reservedeler til den stående panelen ved at han fikk overta tilsvarende fra en nabo som skulle bytte ut sitt. Han har ikke klart å få tak i noe som kunne brukes til den liggende på øvre halvdel.

(...)

Forsikringstaker ble spurt om han tidligere har opplevde tilsvarende skader på panelen. Det har aldri blåst av før. Det har hendt at han har måttet klikke på plass panel-planker noen steder på huset. Det vil si at "klikken" slipper taket, særlig i forbindelse med større temperatursvingninger. Huset var imidlertid "helt og pent" før denne hendelsen. Han trodde siste gangen han klikket på plass noen "planker" var da han malte tre-planker rundt vinduene og vindskyer i 2018. Han antok at behovet for å klikke på plass noen planker kunne være cirka en gang i året.

(...)

Forsikringstaker kunne ikke med sikkerhet si når han sist så veggen uten skader. Han kikket ikke daglig opp der.

(...)

Forsikringstaker ble nå forevist fotos som ligger under i dette notatet. Det viser at "plankene" sprikte i de samme områdene også i 2017. Forsikringstaker forklarte nå at det i dette området på huset hadde vært et vedvarende problem at "plankene" ikke ville holde seg sammen. Forsikringstaker ble spurt hva for eksempel (nabo H.) ville si, hvis vi hadde spurt ham om hvordan den veggen hadde vært før uværet. Forsikringstaker mente (nabo H.) ville si at veggen har sprikt i dette området sammenhengende over mange år.

Forsikringstaker argumenterte med at han overfor takstmannen hadde belyst at plastpanelen var fra 80-tallet og at det derfor måtte tas høyde for dette i en eventuell erstatning. Jeg argumenterte for at alderen på panelen var en ting, men at han som dreven forsikringsmann burde ha sagt fra at dette området var defekt også før vinden kom denne helgen. Forsikringstaker mente han hadde sagt til takstmannen at han hadde måttet klikke på plass noen "planker" innimellom. Forsikringstaker ble da forevist epost-korrespondansen hvor blant annet følgende sto: "Har du hatt noen lignende skade tidligere?". "Panelen har vært hel og pen siden jeg tok over, ingen problem tidligere". Forsikringstaker hevdet at han hadde hatt dårlig tid da han svarte, og at han hadde til hensikt å komme tilbake med mer utfyllende opplysninger senere. Jeg argumenterte med at han åpenbart skulle ha svart bekreftende på at det hadde vært problemer tidligere, og at han i så fall kunne ha gitt mer utfyllende opplysninger om dette på et senere tidspunkt. Forsikringstaker var enig i at hans svar var misvisende. Han var enig i at panelet både var delvis "utslitt", delvis defekt og sto på hans plan for å bli skiftet som en del av restaureringen av huset. Han ble spurt hvorfor han da meldte et krav til selskapet, særlig ut fra hans egen plan, kunnskap om defekter, sin stilling og faktiske erfaring med vilkår. Forsikringstaker hevdet at vinden gjorde at "plankene" forlot veggen. Det hadde de ikke gjort før, selv om "plankene" sprikte i dette området helt siden han hadde kjøpt huset. Jeg argumenterte med at problemet var at han skriftlig har opplyst at huset var uten skavanker fra før. Det samme gjorde han delvis i starten på dette møtet.

Fra utrederens sammendrag datert 10.3.20 hitsettes:

Resultater og vurderinger

Det er på det rene at forsikringstaker skriftlig har opplyst at panelen før denne helgen hadde vært uskadd og at den hele tiden har vært uskadd. I samtalen med oss modererte han seg noe og viste til at panelen noen ganger hadde gått fra hverandre, men at han da bare klikket de sammen igjen. Det ble opprettholdt at veggen var hel og i orden før denne helgen. Forsikringstaker hevdet også å ha formidlet til takstmannen at han hadde måttet klikke på plass "planker" noen ganger.

I samtalen ga forsikringstaker uttrykk for at han skjønte "problemstilling" da han ble bedt om å stille til utredningssamtale. Allikevel valgte han etter vår mening ikke å gi en ufiltrert forklaring. Først etter fremlagte bevis opplyste han at huset hadde hatt skavanker på samme sted i mange år, og at det ikke lot seg å klikke dette på plass igjen. Det kom også frem at han hadde planer om å bytte ut all panel som et ledd i restaureringen av huset. Fra før hadde han blant annet utvendig byttet tak, vinduer og drenert.

Forsikringstaker ga derfor bevisst uriktige opplysninger da han i epost svarte at huset før den aktuelle helgen var uskadd og hadde vært det under hele hans eie-periode. Han opprettholdt deler av de uriktige opplysningene under møtet med oss.

Selskapet avsto kravet i brev til sikrede den 1.4.20 under henvisning til uredelig brudd på opplysningsplikten under skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd, og sa opp alle forsikringsavtaler med virkning fra 12.4.20.

Sikrede klagde selskapets avgjørelse inn til Finansklagenemnda den 23.9.20, og anførte bl.a. at referatet fra utredersamtalen ikke ga en korrekt gjengivelse av samtalen. Ifølge sikrede fremgikk dette av lydopptakene, og sikrede har transkribert deler av samtalen i klagen til Finansklagenemnda. Lydopptakene er ikke fremlagt. Sikrede anførte imidlertid at han redegjorde for realiteten rundt skadene fire ganger før utreder la frem bildet fra 2017.

Etter klagen til Finansklagenemnda ba selskapet utreder M. om å utarbeide et nytt notat. Fra notat datert 15.10.20 hitsettes:

Det observeres at advokaten viser til at det ikke er fullstendig samsvar mellom innhold i lydfil og resymeeet som er skrevet. Det er i den forbindelse viktig å merke seg at et resymè ikke er en ordrett gjengivelse av hele samtalen. Allikevel ser jeg ikke at gjengivelsen i resymeeet fraviker fra de vesentlige punktene i saken.

(...)

- Det er også grunn til å stille spørsmålstegn ved forsikringstakers vurderingsevne/lojalitet når han også valgte å fremme krav etter skader på plastpanel han tidligere selv hadde vurdert som ikke lenger å ha egenskapene den er ment å ha. Det lå angivelig i hans planer å bytte panel på grunn av at den ikke fungerte som den skulle/var gammel.

- Hoved-problemstillingen dukker imidlertid opp da selskapet ble gjort kjent med at det forelå et offentlig foto av huset fra 2017 hvor det kunne synes nesten identiske skader i det samme området som det nå ble fremmet krav på. Som følge av kunnskapen ble forsikringstaker spurt om det tidligere hadde vært samme problemer på huset. Dette svarte han skriftlig klart benektende på.

- Det er korrekt det advokaten skriver at forsikringstaker flere ganger opplyste at noen plast-planker sporadisk og tilfeldig plassert på huset, hoppet ut av sporene sine. Dette blir også gjengitt i resymeeet etter min samtale med ham. Problemet oppsto etter min mening da han skriftlig overfor selskapet benektet at det hadde vært tilsvarende skader på huset fra før, og at han i samtalen fortsatte å "forskjønne" problemet ved å si at det kun gjaldt enkelte tilfeldige plast-planker. Videre at disse raskt kunne settes i riktig posisjon igjen og deretter ble der.

- Først da han ble forelagt foto fra 2017 erkjente han at plast-plankene i dette området i flere år hadde vært uten riktige festeanordninger og dermed kontinuerlig var delvis ute av posisjon. Som en kontroll fikk han også spørsmål fra meg om hva han selv trodde naboen ville ha gjengitt, hvis naboen hadde fått spørsmål om veggens utseende over tid. Forsikringstaker var da sikker på at naboen ville ha uttalt at veggen hadde hatt slike defekter over lengre tid.

Sikrede gjenga videre utdrag fra tidligere meglerbeskrivelser av eiendommen fra 2015 og november 2019, og viste til at det ikke ble omtalt skader på panelet i oppsummeringen av boligens standard. Sikrede fremla også en uttalelse fra Språkrådet hva gjaldt begrepet "hel og pen".

Sikrede krever dekning for skadene og avviser at det foreligger uredelig brudd på opplysningsplikten under skadeoppgjøret etter fal. § 8-1 fjerde ledd. Det er ikke tilstrekkelig at sikrede burde vite eller forstå at opplysningene var gale. Selv om panelet hadde slått sprekker i nord og sør, var den fortatt hel og pen, når den ikke hadde sprukket eller var ødelagt. Panelet kunne lett klikkes tilbake på plass, uten problemer. Etter panelet ble knekt som følge av vinden helgen 21.2.20–23.2.20, var den ikke hel og pen lenger. Formuleringen kan tolkes ulikt, og selskapet hadde i denne saken lagt til grunn en meget streng tolkning. Også takstmannen hadde omtalt panelet som "hel" til tross for glippene i skjøtene og har vurdert at panelet ikke var sprøtt. Sikrede opplyste om forholdene under befaring med takstmann, og takstmannen måtte anses som

en representant for selskapet. Sikrede opplyste videre fire ganger til utreder at panelet brukte å slippe litt i skjøtene før utreder fremla bildebeviset fra 2017. Sikrede opplyste også spesifikt om at det tidligere hadde vært slipp i panelet på skadestedet før bildet fra 2017 ble fremlagt. Sikrede kalte dette et svakt punkt, hvor sikrede hadde vært oppe flere ganger. Forholdet fra 2017 kunne heller ikke kalles nesten identisk med skaden, som utreder gjorde. Sikrede har hatt forsikring hos selskapet siden 2012 og aldri før fremmet krav knyttet til panelet idet sikrede hadde opplevd panelet som helt og pent.

Sikrede krever også dekning for kostnader til juridisk bistand på kr 19 938 inkl. mva.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede uredelig har brutt opplysningsplikten, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Sikrede kjente til at det hadde vært problemer med panelet i det aktuelle området, men opplyste likevel at panelet hadde vært "hel og pen" med "ingen problemer tidligere". Først etter at sikrede ble forelagt bilde fra 2017 erkjente sikrede forholdene i samtale med utreder. Sikrede kjente til at panelet kontinuerlig hadde vært delvis ut av posisjon, uten at han opplyste om dette til takstmannen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er uten ansvar pga. uredelig brudd på opplysningsplikten.

Ifølge fal. § 8-1 fjerde ledd er selskapet fri for ansvar såfremt sikrede ved skadeoppgjøret gir bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger som sikrede vet eller må forstå kan føre til at sikrede får utbetalt en erstatning han ikke har krav på.

Selskapet anfører at sikrede ga uriktige opplysninger om panelets tilstand da skaden oppstod. Selskapet viset til et bilde fra 2017, hvor panelet var oppsprukket i det skadede området.

Nemnda forstår saken slik at sikrede i sin opprinnelige skademelding sendte et bilde som viser den skadede veggen uten å si at noe av skaden var oppstått tidligere. Selskapet har senere avdekket tidligere skader i panelet. I så fall er skademeldingen ufullstendig.

Selskapet sendte etter at det hadde avdekket de tidligere skadene, spørsmål til sikrede om panelets tilstand, under henvisning til at plastpanel ofte viser svakheter ved storm. Sikrede svarte at panelet hadde vært "hel og pen siden jeg tok over, ingen problemer tidligere". Nemnda mener dette svaret ikke gir en riktig beskrivelse av panelets tilstand slik det vises på bildebeviset fra 2017.

Sikrede anfører at takstmannen bruker ordet "hel" om panelet under henvisning til at det ikke var i stykker eller tørt. Dette kan tale for at en slik språkbruk er riktig så lenge panelet ved enkle grep kunne klikkes tilbake på plass igjen. Samtidig fremgår det av sikredes gjengivelse av samtalen med utreder at han selv anså den nå skadede delen av veggen som et "svakt område på veggen", og at han ved gjentatte anledninger måtte klikke panelet tilbake på plass. På spørsmål fra utreder om panelet etter slik utbedring ble bra, svarte sikrede "nei, det blir ikke 100 % for det er jo dratt i det". Nemnda forstår uttalelsen slik at sikrede har ansett det aktuelle panelet som et svakt punkt, som aldri ble helt utbedret. Dette er ikke i samsvar med sikredes opplysninger om at veggen hadde vært "hel og pen" siden sikrede overtok boligen, og at sikredes erfaring var "ingen problemer tidligere".

Sikrede anfører at hans uttalelse er gitt ved en misforståelse fordi han var distraheret da han svarte. Nemnda kan ikke se at det er holdepunkter for en slik anførsel. Selskapet spurte sikrede konkret om hadde opplevd noen problemer, under henvisning til at plastpanel har en tendens til å utvise svakheter ved storm. Han fikk dermed en spesiell og konkret oppfordring til å fortelle om panelets tilstand, men valgte ikke å gjøre det. Nemnda mener sikredes opplysninger i denne samtalen strider mot sikredes egen opplevelse av at den aktuelle delen av veggen hadde vært et

problemområde. Ut fra dette mener nemnda det er overveiende sannsynlig at sikrede bevisst ga ufullstendige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret.

Sikrede anfører at sikredes opplysninger til utreder medfører at sikrede likevel må anses å ha oppfylt sin opplysningsplikt. I sikredes svar på spørsmål fra utreder ga sikrede ingen signal om at sikrede hadde planer om å komme med utfyllende kommentarer, og han forklarte uten forbehold at han ikke hadde hatt noe problem med panelet i hele sin eiertid. Sikrede erkjente heller ikke de faktiske forholdene før et stykke ut i samtale med utreder, ti dager etter den første forklaringen. Nemnda kan derfor ikke se at sikrede har forsøkt å rette de uriktige opplysningene på eget initiativ, eller forsøkt å klarlegge opplysningene ytterligere. Etter nemndas oppfatning er det dermed av mindre betydning at sikrede erkjente at det skadede panelet hadde utgjort et problemområde før utreder fremla bildebeviset fra 2017, jf. for så vidt FinKN 2017-476.

Spørsmålet er da om sikrede visste eller måtte forstå at de gale opplysningene kunne føre til en erstatning sikrede ikke hadde krav på. Spørsmålet må besvares med utgangspunkt i når selskapet kunne foreta oppgjør. Selskapet kunne valgt å betale ut allerede etter sikredes svar den 28.2.20. Sikrede ville da fått oppgjør uten at opplysningene ble korrigert, og i så fall større erstatning enn om tidligere skader var trukket fra. Nemnda kan vanskelig se noen annen grunn for sikrede til å gi misvisende og ufullstendige opplysninger om panelets tilstand, enn at dette var for å påvirke skadeoppgjøret. Nemnda mener uansett at sikrede "måtte forstå" at opplysningene kunne medføre en uberettiget erstatningsutbetaling.

Sikrede anfører at han forklarte til selskapets takstmann på befaring at han hadde erfaring med å klikke på plass panelet, at sikrede hadde planer om å skifte ut panelet som følge av alder, og at sikrede selv hadde uttrykt usikkerhet om skadene ville overskride egenandelen. Dette er imidlertid ikke ytterligere dokumentert, og selskapet har bestridt at sikrede opplyste til takstmannen at den aktuelle veggen tidligere hadde vært beheftet med skader.

Ut fra dette er selskapet ikke ansvarlig for skadene, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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