

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-519

1.6.2021

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Erstatningsoppgjør etter rørbrudd – oppgjørsmåte – bindende dekningstilsagn?

Sikrede meldte om lekkasje fra avløpsrør i den forsikrede boligen. Selskapet bekreftet dekning for skaden og informerte sikrede om at skaden ville bli gjort opp som kontantutbetaling. Sikrede avviste kontantoppgjøret og anførte at det forelå bindende dekningstilsagn fra selskapet om at det ville utbedre skaden i henhold til prosjektpanen. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde dokumentert at selskapet hadde gitt et bindende dekningstilsagn.

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatningsoppgjør etter rørbrudd.

Sikrede har husforsikring hvor erstatningsoppgjøret er regulert slik:

3.1. OPPGJØRSMÅTER

Selskapet kan avgjøre om skaden skal erstattes ved:

- kontantoppgjør
- reparasjon eller gjenoppføring
- at selskapet gjenanskaffer tilsvarende, eller i det vesentlige tilsvarende, ting.

Kontantoppgjør er begrenset til det beløp selskapet hadde måttet betale for reparasjon, gjenoppføring eller gjenanskaffelse.

Selskapet kan avgjøre hvilken reparatør eller leverandør som skal brukes.

(...)

3.3. ERSTATNING FOR SKADE PÅ BYGNING

3.3.1 Hovedregel

Utgangspunktet ved erstatningsberegningen er at bygningen skal føres tilbake til samme eller vesentlig samme stand som umiddelbart før skaden. Ved beregningen legges kostnadene til reparasjon eller gjenoppføring (gjenoppføringspris) til grunn, ut i fra prisene på skadedagen.

Sikrede ga 3.10.19 melding til selskapet om lekkasje fra avløpsrør i bolig. Selskapet bekreftet at skaden var registrert og opplyste:

Når rapport etter besiktigelse foreligger og skadeomfanget er avklart kan vi velge oppgjørsmåte.

I e-post av 3.10.19 informerte selskapet også om følgende:

Det er nå gitt tilgang til å følge skaden i vårt bygningssystem. Nedenfor følger en oversikt over hvilken informasjon man vil få via denne tilgangen.

(...)

Prosjektpan:

Her vises en detaljert oversikt over de oppgaver som skal utføres, inkludert planlagt oppstart- og sluttidspunkt. Dette inkluderer også eventuelle bilder som er tatt på skadested og kontaklinformasjon til de som er ansvarlig for de ulike oppgavene.

Dokumenter:

Her ligger besiktigelsesrapport som er utarbeidet etter gjennomført besiktigelse.

Selskapet rekvirerte skadefirmaet S. for besiktigelse av skaden. Under overskriften "Hva forårsaket skaden, og hvorfor?" i rapporten av 7.10.19 fremgår det:

Årsak 1. Avløpsrør i grunn har flere brudd. 5 brudd som er synlige under befaring. Bruddene er i skjøtene/overgangene på støperørene i grunn. kunde oppdaget råte/vannskader i gulv å valgte derfor å åpne opp. viser seg at avløpsrøret har lekket en god stund og er nok årsak til skadene innvendig. rørstrekket er ca.7-8m+3-4m inn til vaskerom.

Årsak 2. FT fant også fuktskader i etasjeskiller når FT valgte å rive grunnet lekkasje fra avløpsrør. fuktskader i etasjeskiller virker å komme fra sluk til dusj på bad i 2.etg. Har rekvirert rørlegger til å fastslå skadeårsak.

Etter ny befaring utført av skadefirmaet S. ble rapporten revidert 22.10.19. Følgende ble tilføyd under overskriften "Hva forårsaket skaden, og hvorfor?":

Rørlegger har sett på sluk og mener dette er en gammel skade og mest sannsynlig kommet av utett gulv enn utett sluk. Det er helt tørt i gulv rundt sluk nå.

Selskapet informerte 22.10.19 om at rørbruddene var omfattet av forsikringen, men avslo ansvar for lekkasjen fra baderommet. Selskapet opplyste videre i e-post av 13.11.19 at det ville innvilge dekning av rørbruddene med et beløp på kr 10 000 etter fradrag av tre egenandeler på kr 8 000 og ba om sikredes kontonummer for utbetaling.

Sikrede svarte samme dag at selskapet hadde forsikret om at skaden skulle utbedres iht. prosjektplanen som var publisert på kundesiden. Sikrede har fremlagt skjermbilde av kundesiden på selskapets nettside:

Prosjektplan

Vannskadebesiktigelse 7.10.19 09.18

(skadefirma S.) (...)

Takst 21.11.19 09.37

(selskapet) (...)

Prosjektledelse 03.10.19

(skadefirma S.) (...)

Elektrisk arbeid 11.11.19 – 29.11.19

(elektrikerkjede) (...)

Tømrerarbeid 18.11.19 – 22.11.19

(skadefirma S.) (...)

Flislegging 25.11.19 – 25.11.19

(skadefirma S.) (...)

(...)

Rørarbeid, innvendig

(firma V.B.) (...)

Selskapet svarte 15.11.19 at det iht. vilkårspkt. 3.1 kunne avgjøre hvilken oppgjørsmåte som skulle benyttes og fastholdt at skaden skulle erstattes ved kontantoppgjør. Selskapet engasjerte

takstmann A.N. for å befare skaden. Under overskriften " Oppsummering " i rapporten av 22.11.19 fremgår det:

Takstmann har undersøkt pris fra (firma R. B.) på rørfornyng av avløpsrøret. Det blåses da inn en glassfiberstrømpe som stivner og danner et nytt rør inne i det eksisterende røret. Det er i prisen tatt høyde for nødvendige avstikk til kjøkken og bad. Pris på dette arbeidet er kr. 36.300,- eks. mva.

Videre er det medtatt kr. 8.000,- for pigging/istøping av betonggulv for å finne skadeårsaken.

Fratrekk av 3 stk. egenandeler à kr. 6.000,- som totalt blir kr. 18.000,-

Kontanterstatning basert som et endelig oppgjør til kunden blir da som følger:

Rørfornyng: kr. 36.300,-

Pigging/istøping: kr. 8.000,-

Fratrekk 3 x egenandel kr. 18.000,-

Erstatning kr. 26.300,-

Sikrede svarte 5.12.19 og viste til at han hadde fått gjentatte forsikringer fra selskapet om at skaden skulle utbedres iht. prosjektplanen. Selskapet svarte 12.12.19 med å tilby kontanterstatning på kr 26 000 under henvisning til rapporten og kalkylen utarbeidet av takstmann A.N.

Sikrede klaget til selskapet 10.3.20 og gjentok at selskapet flere ganger hadde forsikret om at utbedringen skulle utføres iht. prosjektplanen. Vedlagt klagen var en e-post fra skadefirmaet S. til sikrede datert 16.10.19:

Trenger å vite hva du har rivet av materiell og hvor mye for å kunne lage en kalkyle som kan utbetales til deg for ditt arbeid.

Venter på svar fra (selskapet) angående hvilken reparasjonsmetode vi skal bruke for å reparere rørstrekket i grunnen.

Selskapet svarte 27.5.20 at det hadde rett til å velge oppgjørsform, og at rørskadene skulle erstattes ved kontantoppgjør. Selskapet reduserte imidlertid antall egenandeler til én og tilbød et erstatningsbeløp på kr 38 300.

Sikrede klaget til Finansklagenemnda 3.7.20.

Sikrede anfører at selskapet har gitt et bindende dekningsstilsagn. Selskapet informerte om at skaden ville utbedres iht. prosjektplanen. Etterfølgende forhold fra selskapets side underbygger også dette. Sikrede ble bl.a. oppfordret av selskapet til å holde seg oppdatert om start- og sluttdato for de ulike håndverkertjenestene. Selskapet forsøker å bagatellisere den utarbeidede prosjektplanen og ansvaret det har forpliktet seg til. Selskapet har valgt å sende sikrede prosjektplan uten forbehold, og er derfor bundet av denne. Sikrede stiller seg også undrende til selskapets opplysning om at det alltid utarbeides prosjektplaner ved befaringer, da han tidligere har opplevd at dette ikke ble gjort.

Selskapet avviser ytterligere ansvar og anfører at det alltid utarbeides prosjektplaner ved befaringer. Dette gjelder uavhengig av om det viser seg at selskapet ikke er ansvarlig og hvilken oppgjørsform som velges. I denne saken har selskapet valgt å gi en kontanterstatning for skadene. Selskapet kan ikke se at sikrede har sannsynliggjort at alle skadene som omtales i prosjektplanen er dekket. Av den grunn kan selskapet se bort fra denne, og se bort fra det innhold og deler som klart ikke er dekket i saken.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapets erstatningsoppgjør etter rørbrudd er korrekt.

Sikredes forsikring har følgende regulering av erstatningsoppgjøret:

3.1. OPPGJØRSMÅTER

Selskapet kan avgjøre om skaden skal erstattes ved:

- kontantoppgjør
- reparasjon eller gjenoppføring
- at selskapet gjenanskaffer tilsvarende, eller i det vesentlige tilsvarende, ting.

Kontantoppgjør er begrenset til det beløp selskapet hadde måttet betale for reparasjon, gjenoppføring eller gjenanskaffelse.

Selskapet kan avgjøre hvilken reparatør eller leverandør som skal brukes.

(...)

3.3. ERSTATNING FOR SKADE PÅ BYGNING

3.3.1 Hovedregel

Utgangspunktet ved erstatningsberegningen er at bygningen skal føres tilbake til samme eller vesentlig samme stand som umiddelbart før skaden. Ved beregningen legges kostnadene til reparasjon eller gjenoppføring (gjenoppføringspris) til grunn, ut i fra prisene på skadedagen.

Selskapet har iht. vilkårene rett til å velge oppgjørsmåte, herunder om det vil utbetale kontanterstatning etter takst, som er den valgte fremgangsmåten i dette tilfellet.

Sikrede hevder at selskapet er ansvarlig iht. dekningstilsagn, herunder fremlagt prosjektplan.

Selskapet ga følgende informasjon til sikrede 3.10.19:

Når rapport etter besiktigelse foreligger og skadeomfanget er avklart kan vi velge oppgjørsmåte.

Her fremgår det klart at oppgjørsmåte velges først når skadeomfanget er avklart.

I e-post av 3.10.19 informerte selskapet videre:

Det er nå gitt tilgang til å følge skaden i vårt bygningssystem. Nedenfor følger en oversikt over hvilken informasjon man vil få via denne tilgangen.

(...)

Prosjektplan:

Her vises en detaljert oversikt over de oppgaver som skal utføres, inkludert planlagt oppstart- og sluttidspunkt. Dette inkluderer også eventuelle bilder som er tatt på skadested og kontaktinformasjon til de som er ansvarlig for de ulike oppgavene.

Dokumenter:

Her ligger besiktigelsesrapport som er utarbeidet etter gjennomført besiktigelse.

Dette fremstår som informasjon fra selskapet og kan ikke tolkes slik at prosjektplanen er bindende som dekningstilsagn. Etter to besiktelser av skaden informerte selskapet 22.10.19 om at rørbruddene var dekket av forsikringen, men avsto dekning for lekkasjen fra baderommet.

Sikrede anfører at selskapet i diverse telefonsamtaler har bekreftet dekning for lekkasjen. Nemnda kan ikke se at dette er dokumentet. Sikrede har videre fremlagt prosjektplan fra kundesiden. Som nevnt mener nemnda dette har karakter av informasjon om planen for besiktigelse, taksering og prosjektutførelse, og ikke innebærer noe tilsagn fra selskapet om at lekkasjen er dekket av forsikringen. Uansett må prosjektplanen sees i sammenheng med selskapets e-post om at oppgjørsmåte velges først etter besiktigelse og avklaring av årsaksspørsmålet, og også med spørsmålet om alle skader som er nevnt i prosjektplanen er omfattet av forsikringen. Det er sikrede som har bevisbyrden for at dette er tilfellet.

Sikrede har også vist til e-post fra skadefirmaet S. til sikrede datert 16.10.19:

Trenger å vite hva du har rivet av materiell og hvor mye for å kunne lage en kalkyle som kan utbetales til deg for ditt arbeid.

Venter på svar fra (selskapet) angående hvilken reparasjonsmetode vi skal bruke for å reparere rørstrekket i grunnen.

Nemnda kan ikke se at dette gir noe tilsagn om dekning for lekkasjen, og heller ikke at det gir noe grunnlag for at selskapet må ta ansvar for reparasjonen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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