

Finansklagenemnda Eierskifte

Avgjørelse FinKN 2021-616

22.6.2021

HELP Forsikring AS

Boligkjøperforsikring

Boligkjøperforsikring – nybygg solgt "som den er" – sannsynlighetsovervekt for mangelsansvar?

Sikrede (kjøper) tegnet boligkjøperforsikring hos selskapet i forbindelse med kjøp av en halvpart av en tomannsbolig oppført i 2018. Boligen ble solgt "som den er" i 2020 av selger som også var utbygger av boligen. Boligen hadde ikke vært bebodd før salget, og boligen ble markedsført som ny og i forskriftsmessig stand. Ved første gangs bruk av dusjen rant vannet ut av baderommet og ned gjennom himlingen i etasjen under. Sikrede meldte kravet inn til selskapet, som avsluttet saken idet selger aksepterte å utbedre forholdet. Sikrede avdekket deretter ytterligere feil ved boligen, og anførte videre at selgers utbedring av lekkasjen fra baderommet var mangelfull. Selskapet avsto videre bistand for de fleste forholdene under henvisning til selgers forklaringer i saken, og la til grunn at avvikene ikke utgjorde kjøpsrettslige mangelskrav. Sikrede bestred selgers opplysninger, og anførte at selskapet hadde avvist videre bistand på mangelfullt grunnlag. Nemnda ga sikrede medhold i at videre bistand var dekningsmessig under boligkjøperforsikringen.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Krav om videre advokatbistand.

Saksfremstilling

Saken gjelder sikredes (kjøpers) klage på selskapets avslag om videre advokatbistand under boligkjøperforsikringen.

Fra forsikringsvilkårene datert 1.2.20 hitsettes:

5.1 Hva er dekket?

Forsikringen dekker Sikredes rimelige og nødvendige advokatkostnader, samt kostnader til rimelig og nødvendig dokumentasjon, forbundet med reklamasjon og rettslig tvist mot selger og selgers ansvarsforsikring (boligselgerforsikring) dersom det er sannsynlighetsovervekt for at Sikrede har krav som følge av kjøpsrettslige mangler i henhold til avhendingsloven og kjøpekontrakten. Det samme gjelder ved forsinkelse fra boligselgers side.

6 EGENANDEL

Sikrede har en egenandel på kr 4 000 for hvert forsikringstilfelle. Når flere forhold meldes slik at de håndteres i sammenheng (samme saksnummer), regnes de som ett forsikringstilfelle. Egenandelen utløses når Sikrede har fått 10 timers bistand, sakkyndig/takst rekvireres eller det har oppstått tvist.

Sikredes krav på dekning suspenderes fra egenandelen er forfalt til den betales.

Den aktuelle saken gjelder en andel av en tomannsbolig i Drammen kommune oppført i 2018.

I salgsprospektet ble det opplyst om følgende:

(Boligen) er en attraktiv, moderne halvpart over tre plan med god standard, som er ferdigstilt i 2019.

Av våtrom er det delikat bad og egen wc/vaskerom.

Hvorfor kjøpe nytt

- Boligen er i forskriftmessig stand med mange års reklamasjonsfrist.
- Energigøkonomiske og klimavennlige løsninger.
- Innflyttingsklar uten tanke på å måtte pusse opp først.
- Det er svært lite vedlikeholdskostnader i nær framtid.

Eiendommens kvaliteter

- Ny, attraktiv og moderne halvpart.
- Delikat bad, marokkanske fliser.

Standard

Bad/wc/vaskerom

Av våtrom har boligen et delikat bad, samt egen wc/vaskerom. Badet har downlights i himling, marokkanske fliser på gulv/én vegg og lyse fliser på resterende vegg. Innredningen har heldekkende servant på pent servantskap, matchende høyskap og bredt speil. Videre har rommet toalett, dusjhjørne med innfellbare dører, gulvvarme og mekanisk avtrekk.

Boligen ble solgt "som den er" for kr 3,75 mill. ved kjøpekontrakt datert 4.3.20, og overtatt av kjøper den 16.3.20. I forbindelse med kjøpet tegnet sikrede boligkjøperforsikring hos selskapet.

Ved første gangs bruk av dusjen etter overtakelse rant vannet ut under badedøren og ned gjennom himlingen i etasjen under. Sikrede tok i den forbindelse kontakt med selskapet, som reklamerte overfor selger den 21.4.20. Fra selgers svar datert 28.4.20 hitsettes:

Mandag 13. april informerte kunde om skade. Vi reagerte omgående og var på befaring samme dag. Der ble det konkludert med at membran under dør lå i klem, og at det måtte utbedres. Se Vedlegg 2. Vi mener at det ikke er for lite fall til sluk. Bad er utført iht. Tek 10. Gulv er rett, men med fall i dusjsonen, 1x1 meter. Det er ca. 3,5 cm fall fra flisekant til sluk i dusj.

Onsdag 15. april var vi der med flisleggere og befarte arbeidene.

Det ble avklart at membran skulle strekkes opp på dørterskel og fliselegges, se Vedlegg 3. Arbeidet skulle utføres lørdag 18. april 2020.

I tillegg tilbød vi at det kan utføres en fuktmåling i fm med at noe vann hadde lekket ned mellom dørterskel og ned til tak i 1.etg, for å se om lekkasjen har ført til fukt i isolasjon i 1.etg.

Vi mener det er en fornuftig løsning da kunde opplyste om at lekkasjen ble oppdaget i forbindelse med en dusj.

Hvis det viser seg at det har medført fuktproblem, vil evt. fuktig isolasjon mellom 1. og 2.etg. byttes.

Torsdag 16. april sender kunde en tekstmelding om at vi ikke trenger å komme som avtalt da han ønsker å ta saken videre med advokat. Se vedlegg 1.

Vi prøvde ringe kunde, men da han ikke svarte, valgte vi å ikke møte opp som tidligere avtalt, etter kundens ønske.

Ifølge selskapet ble fallforholdet på badet også vurdert av selskapets interne tekniske avdeling, hvorefter selskapet bemerket at fall 100 cm fra sluk lå innenfor minimumskravet med fall 80 cm fra sluk. Det forelå imidlertid klart noe feil ved utformingen av baderommet, idet vannet rant ut av badet. Ifølge selskapet inngikk sikrede og selger deretter en avtale om utbedring, som selger oppsummerte på følgende måte i e-post til selskapet datert 8.6.20:

Vedlagt avtale som ble gjennomgått av begge parter på befaring torsdag 04 juni 2020. Det er enighet om at følgende skal utføres for og avslutte saken:

1 Membran skjøtes opp til dørterskel, og deretter fliselegges.

2 Flis åpnes på gulv foran dusj, og det rettes ca. 120 cm i lengde retning og ca. 1 m bredde. (Membran og flis legges på nytt på aktuelt område)

3 Tak åpnes under dørterskel i stue. Ca. 5 stk. tak bord åpnes og det sjekkes for evt. fukt. Deretter byttes eventuell fuktig isolasjon og bord.

4 Noe justeringer på kjøkkendører utføres.

5 Inngangsdør justeres for litt knirk.

Som følge av at det forelå en avtale om utbedring ble saken lukket hos selskapet.

Sikrede kontaktet selskapet på nytt den 12.11.20, hvor sikrede opplyste at de var misfornøyd med utbedringen som hadde blitt gjennomført sommeren 2020. Selger sendte deretter følgende oppsummering til selskapet den 12.11.20:

Følgende er utført.

1 Membran er skjøttet og fliselagt. Dette er tett og brukt siden juni 2020.

2 Flis er åpnet foran dusj, etter ønske og anmodning fra kunde. Kunde ble klart og tydelig opplyst om at flis på gulv er riktig etter tek 10, det er også kontrollert av takstmann under byggetiden og er innenfor NS. Heising av flis i ønsket område ville medføre en liten høyde differanse mellom flisene. Dette ble kunden opplyst om, men kunden ville ha det utført uansett og aksepterte dette. I ettertid klager han på høydeforskjellen. Evt. videre arbeid avvises. (Det er utført etter kundes ønske.)

3 Tak er åpnet og sjekket, det er ingen fukt observert. Kunde var å tilstede og sjekket dette selv. Deretter ble nye tak-bord montert. Kunde ønsket og følge opp dette selv og var sammen med håndverkerne. Det ble ikke mottatt noen klager fra kunde under arbeidene, og kunde aksepterte arbeidene etter at arbeidene var utført. I ettertid starter han klaging om en flekk i et eksisterende tak bord. Arbeidene er utført etter kundes anvisninger og oppfølging, og godkjent før snekkere reiste. Reklamasjon avvises på dette grunnlag.

4 Justeringer av kjøkkendør er utført.

5 Inngangsdør knirk utbedret.

Kunde påstår også at dette har tatt lang tid og han har ventet i ca. 8 mnd. dette medfører ikke riktighet da arbeidene ble utført i juni mnd. Kun noen nye tak bord er blitt montert byttet etter dette. Kunde ble opplyst pr e post at det vil ta tid med leveranse av nye tak bord, da dette var bestillingsvare.

IHHT overstående anser vi saken og avtalen som utført og avsluttet.

Selskapet sendte for ordens skyld følgende reklamasjon til selger den 13.11.20:

Jeg er orientert om følgende fra kjøper:

- Det er avvik/høydeforskjell mellom flisene på gulvet
- Dørlisten på badet har forverret tilstand som følge av fuktbelastningen
- Takbord er montert feil og skaden er dekket med silikon. I tillegg er det oppstått skade på vegger og gulv.
- Justeringen av skapdørene var ikke tilfredsstillende
- Belegg på balkong og terrasse krever utskiftning
- På utsiden av huset på høyre side er det en liten sump med vann som ikke tørker etter regn.

Kjøper anser forholdene som mangler og på vegne av kjøper reklameres det over samtlige forhold.

Oversender for ordens skyld kjøpers egne bilder.

Kjøper reklamerer også over at arbeidet med flisene ikke ble håndtert og montert på en forskrifts- og fagmessig måte.

Selger oversendte deretter følgende forklaring den 26.11.20:

1 Dette er svart på i punkt 2 i mail datert 12. November. Bilde 12 viser det vi forklarte/opplyste om. Avvik mellom eksisterende fliser og heising av fliser er, som tidligere skrevet, gjort iht. kundes ønske.

2 Det er ikke uvanlig at det blir fukt i bunn av dørlisten, dersom de har mye vann på gulv. Kunde har ansvar med og tørke av gulvet etter dusj. Forstår ikke hva dere mener med forverret tilstand? De kan evt. kutte dørlisten ca. 1 cm i bunn og problem er løst.

3 Dette er svart på i punkt 3 mail datert 12. November.

Ut i fra vedlagt i Bilde 1 jpg. ser det ut som flekk har vært der siden overtakelse. Ser ut som den er på den del av taket vi ikke har jobbet.

Merker på vegg skal være malt over. Kunden ringte og ba om fargekode. Fikk opplyst om at nabo hadde maling, og kunde bekreftet på sms at dette var OK. Kundens bilder er ikke tatt etter ferdigstillelse, hvor maling og lister er utført.

Det har ikke oppstått noen skade på gulv utover det som evt. har vært der tidligere eller oppstått under bruk.

For øvrig vises det til mail 12 november punkt 3. Det ble ikke kommentert om merker på gulv tak etc. når snekkere forlot leiligheten.

4 Justering av skapdører er utbedret, og godkjent av kunde mens jeg var tilstede.

5 Dette er og svart på tidligere, og avvises. Terrassen er dekket med impregnerte terrassebord. Evt. vedlikehold av dette er kundens ansvar.

6 Huset er montert på fjell. At det kan oppstå litt vann på gressplen er helt normalt. Det var ikke observert noen "sump" der ved vår befaring.

Selskapet avsto deretter videre bistand i saken den 16.12.20, etter nærmere samtaler med selger og teknisk fagkyndig. Det ble samtidig informert om at det var medgått 10 timer i saken, og at ytterligere behandling ville utløse egenandel på kr 4 000.

Det ble fremlagt bilder og video av badegulvet, listen og himlingen i etasjen under.

Sikrede anførte i hovedsak at selskapet ikke hadde gitt bistand i henhold til det sikrede hadde krav på under boligkjøperforsikringen. Sikrede har også inntatt krav knyttet til bl.a. sprekker langs den innvendige trappen, avvik på terrassebordene, mangelfull justering av skapdører, skader på og mangelfull utbedring av overflater, samt fuktansamling på tomten. Sikrede har anført at selgers forklaringer ikke stemte med hva som skjedde, og at selskapet hadde lagt selgers forklaringer til grunn uten nærmere bevis. Det burde engasjeres en uavhengig takstmann til å vurdere forholdene, idet det var gjort mangelfullt arbeid med utbedringen.

Selskapet har akseptert dekning for fukt i dørlist på bad og skade på takplater og gulv etter utbedring, men opprettholdt avslaget for de øvrige forholdene. Selskapet har bl.a. vist til at det ikke var avvik fra forskriftene.

Finansklagenemnda Eierskiftes begrunnelse

Saken reiser spørsmål ved om sikrede (kjøper) har krav på videre bistand fra boligkjøperforsikringsselskapet. Spørsmålet er med andre ord om det er sannsynlighetsovervekt – forstått som prosedabelt – for at den aktuelle eiendommen har kjøpsrettslige mangler, jf. FinKN 2021-72.

Det er reklamert over en rekke mangler ved boligen: blant annet ulike mangler ved badet, herunder feil fallforhold på baderomsgulvet, lekkasje og fukt i dørlist, hakk i gulvet, avvik ved takplater, avvik ved terrassebordene og mangler ved dreneringen av tomten. Selskapet har bekreftet at de vil bistå kjøper videre hva gjelder hakk i gulvet, fukt i dørlist på badet og avvik ved takplater, men ikke når det gjelder de øvrige forhold.

Sekretariatet har i brev av 29.4.21 kommet til at videre bistand fra boligkjøperforsikringen er dekningsmessig slik saken er opplyst. Nemnda er enig i dette og slutter seg til sekretariatets grundige begrunnelse.

Nemnda bemerker at det hefter usikkerhet ved de ulike forhold ved badet, herunder om fallet på gulvet er forskriftsmessig. Det synes ubestridt at vannet ved alminnelig dusjing rant ut over badegulvet og mot baderomsdøren, slik badet var utformet ved kjøpers overtakelse av boligen. Det vises i denne forbindelse til at boligen er oppført i 2018 og at kjøper overtok eiendommen i mars 2020. Nemnda slutter seg til sekretariatets uttalelse:

Mye taler dermed for at badegulvet ikke var i tråd med gjeldende forskriftskrav ved salget, og at forholdet dermed kan ha utgjort en mangel, jf. avhl. §§ 3-8 og 3-9 andre punktum. At takstmannen ved salget vurderte at badet hadde "ok fall til sluk" kan vi ikke se at endrer de faktiske forholdene ved at vannet rant ut av dusjonen og badet, idet også takstmenn kan gjøre feilvurderinger.

Kjøper har videre opplyst at vannet etter utbedringen fortsatt renner utover gulvet og over fliskanten som ble etablert ved utbedringen, og nå blir liggende på gulvet utenfor kanten uten å renne tilbake til sluket. Sekretariatet finner det noe uheldig at det ikke er fremlagt video som faktisk viser at vannet renner utover og blir liggende, men vi finner uansett at selskapet skulle ha fulgt opp sikredes forklaring med nærmere undersøkelser. Dersom fallforholdet faktisk var mangelfullt ved salget, er selskapet også pliktig til å forfølge en mangelfull utbedring fra selgers side, jf. avhl. § 4-10. Nemnda har i sin praksis også lagt til grunn at vilkårene ved boligkjøperforsikringen stiller et minimum av krav til selskapets innledende undersøkelser og vurdering, før det kan sies at selskapet har avslått videre bistand på et forsvarlig og korrekt grunnlag.

På denne bakgrunn finner nemnda at kjøper har krav på videre bistand fra boligkjøperforsikringsselskapet også på dette punktet.

Hva gjelder de øvrige anførte mangelfulle forhold, viser nemnda til at disse forholdene kan være relevante å hensynta blant annet ved vurderingen av om det foreligger en mangel etter avhl. § 3-9 andre punktum. Videre er nemnda enig i at årsaksforholdet vedrørende det anførte mangelfulle forholdet vedrørende tomten ikke er tilstrekkelig dokumentert, ei heller når det gjelder omfang og oppfyllelse av gjeldende forskriftskrav. Nemnda er følgelig enig med sekretariatet i at selskapets avslag på dette punktet ikke er tatt på tilstrekkelig forsvarlig grunnlag.

Nemnda er etter dette kommet til at sikrede (kjøper) har krav på videre bistand fra boligkjøperforsikringsselskapet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Eierskiftes konklusjon

Sikrede gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kjersti Buun Nygaard (leder), Anne-Lene Åvangen Hødnebø (selskapsrepresentant) og Borgar Sandvik (forbrukerrepresentant).