

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-85

1.2.2021

INSR Insurance Group ASA (Tide Forsikring)

Bygning - innbo (kombinert)

Rotter – unntak i forsikringsvilkår – muntlig dekningstilsagn?

Sikrede meldte inn rotteskader til selskapet høsten 2019. Sikredes krav ble avvist av selskapet under henvisning til at det var unntak i forsikringsvilkårene for rotteskader. Sikrede anførte at hun muntlig hadde fått bekreftet dekning for rotter og skadedyr i 2017. Dette ble bestridt av selskapet, som viste til at dekningsomfanget fremgikk av forsikringsdokumentene som var sendt til sikrede. Nemnda kom til at skadene ikke var dekningsmessige, samt at sikrede ikke hadde dokumentert at selskapet hadde gitt et muntlig dekningstilsagn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade som følge av rotter.

Selskapet har opplyst at forsikring ble tegnet den 3.3.16, med startdato 23.3.16.

Selskapet har lagt frem flere forsikringsdokumenter sendt til sikrede fra 2016 til 2019, herunder forsikringsbeviset som gjaldt for forsikringsperioden 23.3.19 til 22.3.20. Denne forsikringen er tegnet for "*Hus Normal*" og "*Hussopp*" med følgende ordlyd:

For fullstendig dekningsoversikt, se vilkår VK-118-Hus og Hus Premium 01.01.2019

Ved Husopp dekning se vilkår VK-121-Husopp 01.07.2016

Detaljerte vilkår og sikkerhetsforskrifter er tilsendt på mail og de er tilgjengelig på "Min Side". Du kan også få de tilsendt ved å kontakte din kontaktperson eller Tide Forsikring på epost: kundeservice@tideforsikring.no eller telefon: ...

Forsikringen omfatter ifølge forsikringsvilkårene pkt. 4.2.5 "*annen plutselig og uforutsett skade*" men med unntak i pkt. 4.3:

4.3 Skader og tap som ikke omfattes:

(...)

- Skade som skyldes sopp-, råteskader, husbukk, stokkmaur, stripet borebille bakterier, heksesot, insekter, jordrotte, skadedyr eller kjæledyr uansett årsak. Utvikling av blåved, svertesopp eller muggsopp som er skjemmende for utseendet

Sikrede sendte e-post til selskapet den 3.2.17 og spurte om husforsikringen dekket skadedyr o.l. Ifølge sikrede ble denne e-posten besvart med en muntlig bekreftelse fra selskapet på at skadedyr var dekket.

Skade etter rotter i kjeller ble meldt til selskapet høsten 2019. I e-post fra selskapet av 5.11.19 ble kravet avslått, under henvisning til at skadene ikke var dekket av forsikringen.

Sikrede har forklart at hun etter avslaget ringte selskapet med opplysninger om at hun hadde blitt lovet dekning for denne type skader i 2017.

Sikrede klaget på selskapets avslag 10.2.20. Det ble i klagen vist til at sikrede muntlig, etter sin henvendelse 3.2.17, hadde fått opplyst at forsikringen dekket skader i boligen som var en følge av rotter og andre skadedyr.

Klagen ble avslått av selskapet 19.2.20:

Du har ikke fått medhold i din klage. Det forelå ikke forsikringsdekning på skadetidspunktet. Dette er noe Tide forsikring krever. Forsikringsbevis og vilkår har også blitt sendt over ved et par anledninger.

Sikrede klaget inn saken for Finansklagenemnda 18.5.20.

Selskapet har i sitt klagesvar fremlagt et sammenfattet referat fra selskapets skadeavdeling og Norsk Hussopp tidligere dialog med sikrede. Det hitsettes følgende:

Referat fra skadebehandler i Tide:

2017: Her har hun meldt til oss om rotter 14/11-2017:

Sendt: 14.11.2017 14:53

Avtalenummer: (..)

Oppdatering dato: 19.09.2017 00:00:00

Jeg har fått masse rotter i kjelleren. Jeg trenger hjelp til å rydde ut alt som er der inne før de kommer opp i de andre etasjene. Jeg har feller.

2019: Her meldte hun sak til oss 05/11-2019 også denne gang om rotter;

Avtalenummer: (..)

Oppdatering dato: 27.08.2019 00:00:00

Rotter ødelegger gulv, tak, vegger osv i kjelleren

Skadebehandler (..) besvarer henvendelse 05/11-2019, avslår skade under normaldekningen og viser til hussoppen.

Hun kontakter hussoppen 19/11-2019 – De ber henne tette bygningen før de kan sanere/bekjempe. Hun bekrefter at hun skal gjøre det. De hører ikke mer, før advokat (..) tar kontakt 27/01-2020 og får info om hva hussoppen dekker.

Norsk Hussopp har ikke hørt mer fra kunde eller advokat etter 27/01-20.

Vi mottar FinKN-klage 08/06-2020

Sikrede krever dekning for skadene og anfører at selskapet per telefon muntlig bekreftet at forsikringen hun hadde tegnet dekket skader og ødeleggelser i boligen etter skadedyr. Den muntlige bekreftelsen ble gitt etter at sikrede den 3.2.17 kontaktet selskapet per e-post og spurte om forsikringen dekket dette. Sikredes etterfølgende opptreden hvor hun ikke endret forsikringsavtalen sin, og at sikrede meldte inn rotteskade i 2017 og kunne vise til telefonnummeret til ansatt i selskapet fra 2017, viste at selskapet på avtalemessig grunnlag hadde forpliktet seg til å dekke de fysiske skadene i boligen som en følge av rotter.

Selskapet avviser ansvar og anfører at skader som følge av rotter ikke er omfattet av forsikringen. Det foreligger ikke noe bindende dekningstilsagn fra selskapet om dette. Selskapet har ikke loggført den aktuelle samtalen i sine systemer, noe de normalt sett har rutine for å gjøre. Selskapet kunne derfor ikke fremlegge dokumentasjon over hva som ble sagt eller ikke i 2017. Selskapet anførte uansett at den fremlagte e-posten ikke var bevis for at sikrede ble opplyst om at forsikringen dekket rotteskader.

Selskapet viser også til at sikrede etter sin henvendelse og samtale med selskapet tre ganger etter 2017 hadde mottatt forsikringsbevis og -vilkår, hvor dekningsomfanget fremgikk.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for skader som følge av rotter.

Den aktuelle forsikringen har unntak for skade som følge av skadedyr. Sikrede anfører imidlertid at selskapet muntlig har bekreftet at forsikringen omfattet slike skader. Nemnda kan ikke se at dette er tilstrekkelig dokumentert. Sikrede har også flere ganger etter den påståtte samtalen fått tilsendt forsikringsdokumenter hvor det fremgår at rotteskader ikke er dekket. Hvis hun mente at dette ikke stemte med hennes dekningsbehov, burde hun reklamert overfor selskapet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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