

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2021-859

20.9.2021

If Skadeforsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Erstatningsoppgjør – vesentlig tilsvarende stand?

En leilighet ble skadet i brann og måtte renoveres. Sikrede var ikke fornøyd med reparasjonsarbeidet og anførte at selskapet var ansvarlig for ytterligere utbedringer etter at håndverkerne var gått konkurs. Selskapet avviste ansvar og mente det hadde betalt for en reparasjon som tilbakeførte leiligheten til samme eller vesentlig samme stand som før skaden inntraff. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: sikredes krav kr 125 000–150 000

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatningsoppgjør etter brann.

Sikrede har forsikringsavtale med bl.a. følgende vilkår:

4.7 Skadevurdering og erstatningsregler

4.7.1 Oppgjørsmåter

If kan avgjøre om skaden skal erstattes ved

- kontantoppgjør

- reparasjon,

- gjenoppføring/gjenanskaffelse, eller at If fremskaffer tilsvarende – eller i det vesentlige tilsvarende – ting.

Ved kontantoppgjør kan erstatningen ikke overstige det If hadde måttet betale for reparasjon eller gjenanskaffelse. Ved reparasjon eller gjenoppføring/gjenanskaffelse, har If rett til å bestemme hvilken reparatør eller leverandør som skal benyttes.

(...)

4.7.3 Erstatningsberegning bygning

4.7.3.1 Bygning som blir reparert eller gjenoppført

4.7.3.1.1 Innen landets grenser, til samme formål, innen 5 år av eier, ektefelle/samboer eller livsarving

Erstatningen beregnes på grunnlag av kostnadene til reparasjon/gjenoppføring til samme – eller vesentlig samme – stand som umiddelbart før skaden inntraff, beregnet etter prisene på skadedagen.

Erstatningsgrunnlaget kan ikke settes høyere enn gjenoppføringsprisen før skaden, fratrukket verdien etter skaden, regnet etter samme regel.

Sikrede – et borettslag, ble rammet av brann 16.2.18 og den aktuelle leiligheten måtte renoveres.

Det var firma L.Bygg som stod for renoveringen, og 3.8.18 ble det gjennomført et møte. Selskapets takstmann møtte ikke, og det ble avholdt et nytt møte.

Sikrede var ikke fornøyd med arbeidet som var utført og var ikke enig i at overtakelse hadde funnet sted fordi leiligheten hadde flere mangler. Selskapets takstmann B. mente leiligheten var i orden slik den fremstod.

Styreleder ba om bistand fra borettslagets representant i forsikringsaker, og 19.9.18 ble leiligheten gjennomgått, og det ble foreslått løsninger. Firma L.Bygg gjorde etter dette enkelte justeringen, men gikk deretter konkurs.

Sikrede utarbeidet en liste over etterarbeidet, og den 1.2.19 hadde sikrede et møte med selskapet hvor det ble tatt utgangspunkt i mangellisten. Partene ble enige om at de skulle få en takst på oppretting av hvert enkelt punkt, slik at selskapet kunne ta stilling til hva det skulle dekke.

Borettslaget ba da en snekker om pris på punktene i listen, og tilbudet datert 14.5.19 var på kr 89 050 eks. mva., og kr 112 062 inkl. mva.

Etter at selskapet mottok den nye dokumentasjonen, mente det i utgangspunktet at leiligheten var tilbakeført til samme eller vesentlig samme stand som før brannen, men tilbød kr 25 000 i kompensasjon. Videre skrev selskapet følgende:

Hvis du ikke er enig i avgjørelsen vår kan du fylle ut klageskjema på if.no, sende e-post til kundeombudet@if.no eller sende brev til kundeombudet i If, postboks 240, 1326 Lysaker. Klagen må sendes kundeombudet innen seks måneder etter at du fikk avgjørelsen i saken din. Saken kan også tas opp med Finansklagenemnda, tlf. 23 13 19 60, eller finkn.no. Vær oppmerksom på at klagebehandling ikke kan behandles i flere instanser samtidig. Ønsker du å sende klage til If må det gjøres før du sender klagen til Finansklagenemnda. Det er viktig at du alltid oppgir skadenummeret ditt, hvis du kontakter kundeombudet eller Finansklagenemnda.

Tilbudet ble aldri akseptert og er ikke blitt overført fra selskapet.

Det ble sendt klage til kundeombudet den 29.10.19.

Selskapet ønsket gjennomgang med takstmann, så kundeombudet behandlet ikke saken. I e-post av 5.12.19 skrev kundeombudet følgende til selskapet:

Jeg foreslår da at vi avslutter klagesaken og at dere gir kunden nytt svar når dere har fått de opplysningene dere trenger. Kunden kan be om at klagesaken gjenåpnes dersom han fortsatt ønsker vurdering av Kundeombudet etter at dere har gitt nytt slutt svar.

Det ble deretter innhentet en vurdering datert 20.12.19 fra takstmann E.N. hvor punktene i snekkerens tilbud datert 14.5.19 ble kommentert, og E.N. mente at sum for poster som selskapet kunne akseptere var kr 11 500 eks. mva.

I selskapets e-post til sikrede datert 2.1.20 fremkom bl.a. følgende:

Kundeombudet har foreløpig avsluttet saken, da vi ønsket å innhente takstmannens Kommentar/vurdering av tilbudet fra Snekker. Vedlagt følger hans vurdering. Han har kommentert tilbudet post for post. Takstmannen har beregnet kostnader for følgende punkter:

Pkt. 18.1 Ny eikelist og tynn overgangslist
pkt. 13.1: Fuging av taklist
Pkt. 34.0: Justering av terskel
Flytting av bryter.
Totalt kr 11.500 eks. mva.

Kundeombudet avsluttet saken i brev datert 6.1.20 og viste til at sikrede ville høre om saken direkte fra Skadeoppgjør, og at det ikke ble foretatt klagebehandling samtidig som saksbehandlingen, og at det var anledning til å be om at klagesaken ble åpnet igjen ved nytt slutt svar fra Skadeoppgjør.

Sikrede kontaktet selskapet igjen i slutten av mars 2020 og spurte om det var nødvendig å sende inn en ny klage. I e-post fra kundeombudet av 14.4.20 til sikrede fremkom bl.a. følgende:

Ut fra hva jeg kan se her er skaden vurdering på nytt og estimert kostnad for utbedring er fastsatt til kr 11 500 eks. mva. og Skadeoppgjør har gitt et tilbudet som var gyldig frem til 1. februar 2020 på kr 25 000.

Skadeoppgjør har også forklart saken god i eposten som følger som vedlegg. Jeg kan her derfor ikke se at det er noe å legge til av forklaring om saken og jeg kan heller ikke se at jeg som Kundeombud kan gjøre noe for å påvirke denne saken. Skadesaken er behandlet etter reglene i vilkårene, samt i samsvar med vanlig oppgjørspraksis.

Etter dette var det en del korrespondanse mellom sikrede og kundeombudet. Den 5.5.20 spurte sikrede om hvilken klagefrist som gjaldt ved klage til Finansklagenemnda. Kundeombudet svarte følgende samme dag:

Jeg har ingen ytterligere kommentarer til bildene. Det blir ikke oppgitt frist for videre klagemulighet. Når det gjelder dette er det vanlige foreldelsesregler som gjelder.

Sikrede klaget inn saken til Finansklagenemnda 24.9.20.

Sikrede krever ytterligere erstatning for brannskaden og anfører at det arbeidet håndverkerne har utført ikke har tilbakeført leiligheten til samme eller vesentlig samme stand som før skaden. Sikrede viser til pristilbud fra snekker pålydende kr 112 062 for gjenstående arbeid. Det er også flere punkter her som ikke ble tatt med, og summen for gjenstående arbeider befinner seg et sted mellom kr 125 000 og kr 150 000.

Tilbudet pålydende kr 25 000 fra selskapet, og senere kr 11 500, er for lavt. Dersom sikrede ønsker å selge leiligheten, vil tilstanden slik leiligheten fremstår ha en forringet verdi, og dermed er det sannsynlig at beboer får et økonomisk tap.

Selskapet avviser ytterligere ansvar og anfører at det er utbetalt erstatning iht. forsikringsvilkårene.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapets erstatningsoppgjør er korrekt.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål", jf. også FinKN 2017-408 og 2018-077.

Selskapet har tilbudt kontanterstatning for gjenstående arbeider basert på tilbud fra en snekker, hvor takstmannen til selskapet mener at reparasjoner til kr 11 250 eks. mva. gjelder forhold som er dekket under forsikringen. Sikrede har i ettertid lagt frem en rekke bilder over forskjellige mangler og opplyser at bildene gjelder manglene som selskapet har tilbudt oppretting. Nemnda har imidlertid ikke grunnlag for å vurdere bildene i forhold til taksten og mener dette bør belyses med muntlige forklaringer under en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

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