

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-442

18.5.2022

Storebrand Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Skade på nytt badegulv – lokal utbedring eller fullstendig utskiftning – vesentlig tilsvarende stand?

Det oppstod dekningsmessig skade på nytt baderomsgulv etter at en dusjvegg eksploderte i forbindelse med montering. Sikrede krevde fullstendig utskiftning av flisgulvet og viste til uttalelse fra flisleverandør av terrazzofliser som konkluderte med forringelse av flisene. Selskapet tilbød erstatning for reparasjon av eksisterende gulv og anførte at en slik reparasjon tilbakeførte gulvet til vesentlig tilsvarende stand som før skaden. Selskapet viste i den forbindelse blant annet til uttalelse fra en takstmann hvor det fremkom at ved "overordnet øyesyn er det svært vanskelig å få øye på skadesymptom". Nemnda kom til at lokal utbedring ville tilbakeføre gulvet til vesentlig samme stand som før skaden og viste blant annet til at ekstrakostnadene ved utskiftning av hele badegulvet fremsto som uforholdsmessige store i forhold til verdiøkningen en slik utskiftning ville medføre.

Saksfremstilling

Saken gjelder erstatningsoppgjør etter skade på bad.

Sikrede har bygningsforsikring med bl.a. følgende oppgjørsregler:

B.5.3 Erstatningsberegning

1 Bygning som blir reparert eller gjenoppført.

(...)

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.

Sikredes dusjvegg eksploderte på badet i forbindelse med montering. Årsaken var produktfeil. Sikrede meldte fra om skaden, og selskapet innhentet en skaderapport 21.9.21 hvor det bl.a. fremkom følgende:

Skadeomfang

Badet

- 3 fliser har fått hakk/merke i overflaten. Den største er 0,5 mm i diameter og 3-4 mm dyp.
- Flekker i himling fra glass biter
- 8til 10 hakker i badekar fra Westerbergs

Andre observasjoner

FT har bestilt nytt badekar som er blevet levert, men ikke installert.

Forslag til tiltak

Badet

- Badekar skal byttes som helhet med de/remontering
- Himling må flekk sparkles på merker samt males over med 1 strøk

Flis gulvet

- Her burde være mulig med lokal reparasjon av hakker i fliss gulv med rep kitt og epoxy. Hvis ikke dette blir tilfredsstillende er man nødssaget til at pigge opp 3 fliser og fuger på badet og reetablere. Her følger med

stor risiko ved denne operasjon at her kan oppstå følgeskade på membran da FT sier fra at den ligger rett under flisen.

Selskapet erkjente ansvar og Polygon fikk oppdraget med å reparere skadene på flisene.

Sikrede mente reparasjonen beskrevet i rapporten ikke var tilstrekkelig, og selskapet innhentet en vurdering fra en annen takstmann 4.6.21 hvor det bl.a. fremkom følgende:

UTFØRT REPARASJON

Storebrand Forsikring engasjerte sin samarbeidsleverandør Polygon til å reparere skaden. Polygon har utbedret:

- Hakk i himling av malte gipsplater er reparert med flikksparkling og helhetlig overmaling
- Hakk i gulvflis (merket med blå teipe i bildet nedenfor) er etter beste evne flikkutbedret av fagmann (...)

VURDERING AV FLISEGULV

Undertegnede har ingen produktkunnskap om gulvflisene, utover konstatert størrelse og tykkelse, er terrazzo med synlig fargespettet nyanser av stein og opplyst spesiallaget farge i dus rosa. Sementbaserte flisefuger er blandet farge på stedet.

Keramiske terrazzofliser er fliser med utseende inspirert av terrazzo, og har alle fordelene som keramisk flis. Terrazzo er en type betong som består av sement, vann, knust naturstein og som regel med pigment. Den herdede overflaten slipes ned slik at mosaikken dannes. Flisen egner seg til absolutt alle bruksområder. Det er ingen risiko for at overflaten mister farger eller grafikken blir nedslitt da mønsteret man ser er gjennomgående i flisen. Flisene trenger ingen form for vedlikehold eller impregnering da overflaten er porefri og vanntett.

Registrering skadesymptom

Nedenfor er bilder av skadeberørt område – etter at hakk er flikkrepert. Skadet/flikkutbedret gulvflis er i dusjonen – frem til badekar. Ved "overordnet øyesyn" er det svært vanskelig å få øye på skadesymptom. Av bilden nedenfor sees når man er nærme en flis, og fra en "gitt vinkel" at fliser er flikkutbedret for små hakk. Da spesielt de bilder som er tatt med blitz fordi det er noe forskjellig skinn i flis og benyttet tettemasse. Men også noe synlig når badet har naturlige lys. Flere hakk/utbedret er merket med rød sirkel i bilder. Synlige symptom går igjen i flere av bildene.

Vurdering av flikkreparasjon – forslag til videre tiltak

Utført flikkreparasjon av hakk er utført av fagmann, med egnet middel og metode. Hvis man ikke vet om skaden, og ikke spesifikt ser etter skader, er utbedring etter undertegneds syn vanskelig å få øye på når man står oppreist og badet har vanlig belysning. Dog selvfølgelig mer synlig når avstand er mindre, fra gitt vinkel og bruk av lommelykt eller blitz.

Minst ett av de utbedrede hakk har en ørliten lav fylling/ liten grop. Enkelte utbedringer er synlige spesielt fordi fargen ikke er helhetlig lik som "fargespettet overflate". Flikkutbedring synes å være av god kvalitet og utførelse. Dog noe synlig. Som kan være umulig og unngå ved slik reparasjonsmetode.

Forsikringstaker krever at skadet flis fornyes. De har 4-5 flis i reserve. Dette er nok til å skifte ut berørt område. Hvis disse fliser benyttes vil de ikke lenger ha flis i reserve til evt. fremtidig utskifting av flis. Hvis reserve-fliser brukes vil forsikringstaker at det bestilles nye reserve-fliser fra Italia, i samme farge. Ettersom flisene er en fargeproduksjon, som ikke vil la seg gjenskape helt likt, må det påregnes nye fliser til hele gulvet (8,5m² + kapp a' ca.kr.3.000,- pr. m², inkl. frakt ca. kr.30.000,-).

Flere av flisefugene har riss relatert utførelse. Flere fliser har ørliten høydeforskjell/ kanting, relatert utførelse.

Det vites ikke hva slags membran som er benyttet. Det sees ikke membran/ klemring overgang sluk. Membrans hensikt er å lage badet vanntett mot forbruk og lekkasjevann. Hele gulvet er våtsone, og skal være vanntett i minimumshøyde 25mm over slukrist.

På befaring ble skadesymptom og evt. ytterligere utbedringsbehov og metode vurdert sammen med fagmann fra 3B-Fliselegger, som undertegnede har engasjert på vegne av Storebrand.

Utskifting av fliser montert direkte på smøremembran innebærer alltid en risiko for å beskadige membran, det vanntette sjiktet. Derfor bør slik løsningen kun velges når andre løsninger ikke kan aksepteres. Utskifting av slike fliser krever stor omhu, og må utføres av fagmann. En metode er å skjære opp flis i mange små biter

med bruk av håndholdt vannskjærer eller vinkelsliper, som er høydejustert skjæredybde nesten gjennom flisens tykkelse. Først skjæres fugene fri. Deretter spor langs flisens kanter, ca. 2 cm inne på flisen og tvers over/ diagonalt. Flisebiter fjernes forsiktig med egnet verktøy. Det er viktig at det arbeides fra midten av flisen og ut mot kanten av flisen. Fuge- og limrester fjernes forsiktig. Hvis membranen tar skade lar den seg flikk-utbedres med samme type membran som brukt. Mulig også ved bruk av en annen to-komponent membran, på støvfritt/ primet underlag. Nye fliser monteres vått i vått-lim. Ettersom det er noe overflate-kantforskjell i dagens flis må det påregnes lignende ved utskiftet flis mot eksisterende.

Ettersom det er risiko for at omliggende flis kan forvoldes kantskade ved avtaking av flis, kan dette medføre at flere fliser må fornyes. Da i mengde utover innehavende reserve-fliser. Og som kan medføre at man må fornye hele gulvet. Hvis så skjer er det stor risiko for at membran i overgang gulv/ vegg skades fordi gulvflis er lagt først, og kan synes lagt under veggflis. Noe som også kan skade veggflis ved fjerning av gulvflis.

Skade på membran i overgang gulv/ vegg kan bli vanskelig å utbedre tett, og med garanti fra utførende firma.

Utskifting av enkelte gulvflis gir også risiko for en viss fargevariasjon i forhold til eksisterende fuger, som er farge-blandet på stedet. Mindre fargeforskjeller vil erfaringsmessig utviskes ved daglig bruk.

3B-Fliselegger påtar seg ikke reparasjon med utskifting av skadet gulvflis.

Ettersom skadesymptom etter undertegnedes syn er lite synlig ved normal bruk av badet, synes det ut fra risikohensyn ved utskifting av flis at det mest fornuftige er å forsøke ytterligere flikkutbedring av de mest synlige skadesymptom med samme metode som benyttet. En metode forsikringstaker ikke aksepterer.

(...)

Selskapet opprettholdt sitt standpunkt og mente skaden var tilstrekkelig utbedret ved flikkreparasjon.

Sikrede klaget på avgjørelsen og la ved bilder av badegulvet, samt uttalelse fra en flisleverandør av terrazzo og flisarbeider (udatert) hvor det fremkom følgende:

Viser til samtale i dag.

En skadet flis hvor det fylles inn reparasjonsmasse (polyester) har ikke lenger 100 % terrazzoflismateriale i seg. Selv om reparasjonen er utført fagmessig tilstrekkelig, vil det forekomme nyanseforskjeller i mellom reparasjonen og tilstøtende terrazzo.

Derav er det en forringelse i forhold til en ny og hel terrazzoflis.

Ved evt. utskiftning av terrazzofliser må man påregne at membranen ødelegges og garantien for denne forsvinner. Det må påregnes ca 3-4 timers arbeid for å bytte en flis. Materialer osv. i tillegg. Vi har dessverre ikke anledning til å utføre dette.

Selskapet erstattet nytt badekar og ny dusjvegg, men opprettholdt sitt standpunkt om at flikkreparasjonen på baderomsgulvet var tilstrekkelig, og at badet måtte anses tilbakeført til vesentlig samme stand som før staden inntraff. Selskapet skrev bl.a. følgende:

Vi har skjønnsmessig tilbydd en runde med flekkreparasjon, men oppfatter det slik at dette ikke er av interesse for deg. Vi kan ikke tilby enten utskiftning av fliser eller erstatning for verdiforringelse av boligen som følge av skaden.

Sikrede krever ytterligere erstatning og anfører at selskapets reparasjon av baderomsgulvet ikke har tilbakeført badet til samme eller vesentlig samme stand som før skaden. Baderommet var helt nytt og ubrukt, og sikrede stiller spørsmål ved om reparasjon til "vesentlig samme stand" er mulig når gulvet var helt nytt og ubrukt. Ifølge fal. § 6-1 er utgangspunktet at sikrede skal ha full dekning for sitt økonomiske tap, men ikke gevinst. En verdikning vil typisk være en sik gevinst. Ved skade på nye og ubrukte fliser representerer en reparasjon et netto verditap for sikrede.

Flisene er eksklusive og koster rundt kr 3 000 per kvadratmeter. Verdifallet stammet fra det faktum at de eksklusive flisene ikke lenger er like eksklusive fordi de er skadet og reparert, og det er sannsynlig at flisene vil bli misfarget med tiden, blant annet fordi de ikke vil forbli helt tette. Det

var faglærte hos flisleverandør som utførte reparasjonene 26.11.20, han var engasjert av selskapets underleverandør Polygon. Muntlig kunne han ikke garantere at ikke reparasjonsmassen ville sprekke opp og dermed gjøre flisene utette og misfargede på sikt. Det samme sa en annen ansatt hos flisleverandøren.

Basert på disse to samtalene kontaktet sikrede flisleverandøren selskapet hadde engasjert i forbindelse med saken og spurte om en skriftlig uttalelse rundt dette. Sikrede fikk inntrykk av at de ikke hadde særlig lyst til å bli dra Ved "overordnet øyesyn" er det svært vanskelig å få øye på skadesymptom tt inn i en forsikringskonflikt og ønsket derfor ikke å komme med et eksplisitt kroneestimat i forhold til verdiforringelsen. Derfor mottok sikrede en kort uttalelse, som han ikke betalte for.

Uttalelsen fra flisleverandøren er ikke den leverandøren sikrede kjøpte flisene fra, men en stor velrennomert leverandør av slike fliser. Rapporten er derfor laget av en uavhengig part, og uttalelsen er ikke generell, men basert på bilder av de spesifikke skadene og utført av det samme firmaet som faktisk reparerte skadene. Det var Polygon som rekvirerte flisleverandøren.

Sikrede mener det er urimelig at han har overtatt risikoen for verdireduksjon på sikt. Sikrede har ingen garanti fra flisleverandør om at flisene ikke vil bli misfarget og utett med tiden. Potensielt er det sikrede som må bekoste senere utskiftning av flisene. Sikrede har kommet vesentlig dårligere ut etter skaden til tross for at han hadde forsikring.

Selskapet avviser ytterligere ansvar og anfører at gulvet er reparert til samme eller vesentlig samme stand som før skaden.

Det vises til innhentede skaderapporter hvor takstmennene er samstemte om at skaden kan repareres tilbake til samme eller vesentlig samme stand ved å fylle igjen skadene med egnet materiale. Skadene er ifølge den siste taksten lite synlig ved vanlig bruk, og arbeidet virker å være av god kvalitet og utførelse. Utbedringen har tilbakeført gulvet til vesentlig samme stand som før skaden. Badets funksjon er opprettholdt, og skadene er ikke synlige før de sees etter med riktig lys, avstand og vinkel. Ved vanlig bruk av badet vil ikke skadene bli lagt merke til.

En eventuell større reparasjon av badet vil være uforholdsmessig høy i forhold til skadebilde. Det er risiko for å ødelegge membranen ved pigging av fliser, og dermed kan man risikere å måtte utbedre hele badet for å få reparert små nærmest usynlige hakk og merker som er reparert fra før.

Uttalelsen fra flisleverandøren kan ikke tillegges avgjørende vekt fordi den er generell og basert på bilder og ikke befaring. Det er heller ikke dokumentert at verdien vil eller har falt som følge av manglende reparasjon. Reparasjonen er av alle ansett som faglig og godt utført. Reklamasjon på reparasjonsarbeidet vil gjelde ovenfor sikrede slik at badets funksjon og normale reklamasjonsregler er ivaretatt.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapets erstatningsoppgjør er korrekt.

Sikrede har krav på tilbakeføring av badegulvet til

samme – eller vesentlig samme – stand som umiddelbart før skaden inntraff.

Formuleringen "vesentlig samme stand" må ifølge nemndspraksis forstås som en referanse til en kost-nyttevurdering, hvor reparasjonskostnadene ses i forhold til den verdiøkningen reparasjonen innebærer, evt. om reparasjon er nødvendig av funksjonelle eller estetiske hensyn, jf. blant annet FinKN 2019-448, 2019-155, 2016-042 og 2015-267. Dette betyr at sikrede har krav på utbedring tilbake til det som i det vesentlige tilsvarer det ødelagte ut fra verdi, kvalitet, alder og funksjon.

Begge de fremlagte takstrapportene konkluderer med at flikkreparasjon er tilstrekkelig, og at det ikke er forholdsmessig å starte med ytterligere utbedring som innebærer en risiko for skader på tettesjiktet.

Sikrede har innhentet en uttalelse fra flisleverandøren som sier:

Viser til samtale i dag.

En skadet flis hvor det fylles inn reparasjonsmasse (polyester) har ikke lenger 100 % terrazzoflismateriale i seg. Selv om reparasjonen er utført fagmessig tilstrekkelig, vil det forekomme nyanseforskjeller i mellom reparasjonen og tilstøtende terrazzo.

Derav er det en forringelse i forhold til en ny og hel terrazzoflis.

Ved evt. utskiftning av terrazzofliser må man påregne at membranen ødelegges og garantien for denne forsvinner. Det må påregnes ca 3-4 timers arbeid for å bytte en flis. Materialer osv. i tillegg. Vi har dessverre ikke anledning til å utføre dette.

Nemnda forstår uttalelsen slik at det vil "forekomme nyanseforskjeller" mellom reparerte og tilstøtende fliser. Nemnda kan ikke se at slike nyanseforskjeller er tilstrekkelig dokumentert og heller ikke at "nyanseforskjeller" er tilstrekkelig til at det estetiske inntrykket av flisene blir redusert på en slik måte at flisene ikke er i "vesentlig samme stand". Taksten sier videre at det dreier seg om en "forringelse", men sier ingenting om hva slags verdireduksjon det i så fall er tale om. Tatt i betraktning av at utskiftning innebærer at membranen ødelegges, mener nemnda ekstrakostnadene ved utskiftning fremstår som uforholdsmessige store i forhold til den verdiøkningen en slik utskiftning vil medføre.

Selskapet er etter dette ikke ansvarlig for utskiftning av flisene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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