

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-826

4.10.2022

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Vannskade – oversittet klagefrist? – fal. § 8-5.

Sikrede oppdaget at det kom vann inn gjennom veggen i sin bolig. Skadedato var angitt til 10.12.19. Selskapet aksepterte å erstatte følgeskadene, men avsto å dekke selve utettheten. I avslaget fra 8.1.20 viste selskapet til klagemulighetene. Sikrede klagde til selskapets skadeavdeling den 12.1.20 og til Finansklagenemnda den 5.4.22. Selskapet anførte at klagefristen i fal. § 8-5 på seks måneder var oversittet og kravet derfor tapt. Sikrede var uenig og viste til at han klagde til selskapet innen fristen, og at dette var fristavbrytende. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet, herunder at klagen til selskapets skadeavdeling ikke var fristavbrytende.

Saksfremstilling

Saken gjelder skadeoppgjøret etter vanninntrengning gjennom vegg, herunder om klagefristen i forsikringsavtalelovens (fal.) § 8-5 er oversittet.

Sikrede oppdaget lekkasje gjennom vindu/yttervegg i sin bolig. Skadedato var angitt til 10.12.19.

Boligen var omfattet av "*Bolighus fullverdi Ekstra*" i Tryg på det angitte skadetidspunktet. Fra vilkårene hitsettes:

2.3. UTSTRØMMING ELLER INNTRENGNING AV VANN, VÆSKE ELLER PULVER

Følgende er dekket

Skade som følge av plutselig utstrømming ved brudd, lekkasje eller oversvømmelse fra:

- bygningens rørledninger og tilknyttet utstyr
- brannslukningsapparat
- akvarium.

Skade som følge av:

(...)

- inntrengning gjennom åpning eller utetthet i bygningen uansett årsak

(...)

Unntak

- skade ved sopp eller råte uansett årsak
- utbedring av manglende vedlikehold

For rom og våtrom som ikke er omfattet av utvidet våtromsdekning gjelder i tillegg følgende unntak

- utbedring av svak konstruksjon, materialfeil samt utbedring av feilmontering

I skademeldingen fra 2.1.20 beskrev sikrede skaden slik:

Om skaden

Hvor kommer vannet/væsken/pulveret fra? Utvendig tak/vegg

(...)

Andre opplysninger: Lekkasje i yttervegg. Medfører vanninntrengning som har skadet innvendig gips og fôringer. Har ikke åpnet opp vegg så er ikke sikker på hva som venter når dette gjøres

Selskapet rekvirerte besiktelse av skaden, og etter befarings den 3.1.20 beskrev den sakkyndige skade og omfang slik:

Den 10.12.19 ble det oppdaget at det rant vann ned fra toppen av et vindu i et soverom i 1.etg. Dette er ifølge FT første gang det er oppdaget vanninntrenging. Det var mye vind og regn da dette ble oppdaget. Boligen ligger svært værutsatt.

Ut fra besiktigelse kan ikke inspektør si hva som er eksakt årsak til skaden, men det kan fastslås at det er vanninntrenging fra utsiden gjennom fasade eller tak. Ut fra visuell inspeksjon på fasade er det ingen åpenbar plass man kan se at det kan komme inn vann. Boligen er bygget med dobbelfalset kledning, og det er brukt beslag rundt alle vinduer. Her må nok en del kledning på fasaden demonteres for å finne ut hvor vannet kommer inn.

Skadeomfang

(...)

I første omgang bør man demontere noe kledning og eventuelt beslag på utsiden for å finne ut hvor vannet kommer seg inn. Det opplyses at det er gu gips og vindsperre duk på veggene, og at vinduer er plassert jevnt utvendig med gu gips.

Selskapet utarbeidet arbeidsplan for istandsetting av følgeskadene, – estimert til kr 48 748,17, og bekreftet dekning for dette den 8.1.20. Krav om erstatning for utbedring av utetthet ble samtidig avslått:

Basert på de opplysninger som foreligger har det ikke oppstått en plutselig skade på/ved vindu.

Utbedring av utetthetene er ikke dekket av din forsikring. Vi kan derfor ikke utbetale erstatning i dette tilfellet.

Innvendige følgeskader er dekket av din forsikring. Recover tar kontakt for videre fremdrift. Recover vil også besiktige den nye skaden ved det andre vinduet.

I samme brev viste selskapet til klagemulighetene:

Klagemuligheter

Du har rett til å klage på avgjørelsen vi har tatt i saken din. Vi ønsker å gjøre en så god jobb som mulig for deg som er kunde. Hvis du ikke er fornøyd med oss, vil vi gjerne høre fra deg. Vedlagt følger en orientering om klagemuligheter, frist og fremgangsmåte. Ta gjerne kontakt med oss hvis du har spørsmål.

Slik går du frem hvis du vil klage

1. Ta kontakt med avdelingen som har behandlet saken. Du kan gjøre dette ved å ta kontakt med oss på epost: bygning.klage@tryg.no eller sende klagen pr post. Sendes klagen pr post merkes den med "KLAGE" og skadenummer. Klageansvarlig for avdelingen vil vurdere saken din på nytt.
2. Om vi ikke finner noen løsning, kan du ta kontakt med Kvalitet, som er Trygs klageansvarlige avdeling. Her vil saken din bli gjennomgått og vurdert på nytt. Du kan kontakte Kvalitet på kvalitet@tryg.no eller pr. post.
3. Avslaget kan kreves nemndsbehandlet hos Finansklagenemnda eller bringes inn for domstolene ved søksmål. Nærmere informasjon om muligheten for nemndsbehandling finner du på finkn.no.

Frist for å klage på avgjørelsen

Dersom du vil bestride avslaget og påklage selskapets avgjørelse, enten ved krav om nemndsbehandling eller ved søksmål for domstolene, må du i henhold til forsikringsavtaleloven §§ 8-5 og 18-5 gjøre dette senest seks måneder fra du har mottatt dette brevet. Klagen må være kommet frem til Finansklagenemnda eller domstolene innen fristens utløp. Fristen løper ikke mens en klage er til behandling i Tryg. Fristen stanser når skriftlig klage er sendt, og starter igjen fra og med den dag du mottar selskapets avgjørelse. Du mister retten til erstatning hvis du ikke klager innen fristen går ut.

Sikrede klagde til selskapet v/bygning.klage@tryg.no den 12.1.20 og tilføyde:

Huset er ikke så gammelt at det er noe i forbindelse med alder som skulle tilsi skaden. Vi mener at skaden er plutselig oppstått da vi måtte sette inn bøtter og håndklær for å fange opp vannet som plutselig startet å komme inn. Det har ikke vært registrert vanninntrenging tidligere. Dette er etter vår oppfatning en plutselig oppstått hendelse. Hva som plutselig har skjedd vet ikke vi heller ikke representanten fra [selskapets sakkyndige] som besiktiget dette for dere.

Selskapet opprettholdt sitt standpunkt i e-post fra 3.2.20. Etter dette var det ikke dokumentert korrespondanse mellom partene før sikrede ble tilbudt kontant oppgjør for innvendige følgeskader på kr 20 791 den 15.10.20.

Selskapet har i sin tidslinje referert til kontakt med sakkyndige i perioden fra 17.2.20–2.9.20 hvor det beskrev at sikrede skal ha vært vanskelig å få tak i, slik at selskapet valgte å gjøre opp kontant. Erstatningen var basert på selskapets kalkyle datert 1.10.20 – kr 26 790 og fratrasket egenandel. Sikrede orienterte samme dag om at den innvendige skaden kunne påbegynnes uken etter, og at han ikke ønsket kontant oppgjør.

Deretter korresponderte partene og selskapets sakkyndige angående omfanget av skaden og forståelsen av vilkårene frem til mars 2021. Den sakkyndige skrev at han hadde kalkulert skadene fra ytterkant av stenderverk og innover i bygget. Sikrede viste til at dette var en del av en større skade i både andre og tredje etasje. Den 25.3.21 ba selskapet om dokumentasjon på at skaden hadde større omfang enn selskapets kalkyle viste.

Etter befarung den 8.4.21 utarbeidet selskapets sakkyndige rapport hvor han beskrev årsak og omfang slik:

Årsaken til denne skaden er utett bygg over bakkeplanet da det trenger inn vann via flere utvendige fasader. Den bakenforliggende årsaken til utett bygg er at produktet som boligen er vind og vanntett med ikke har gode nok egenskaper til å holde denne boligen tett. Det er i utgangspunktet annerkjente/vanlige produkter som er benyttet, men her ligger boligen så værhardt til at produktet ikke holder.

(...)

Igangsatt arbeid

Recover har revet gipsvegg på soverom, fjernet isolasjon og dampsperre. Forsikringstaker har utbedret utvendig fasade utenfor soverom, gjenstår å få tettet øvrige fasader og kartlagt innvendig omfang.

(...)

Beskrivelse av avtale med kunde

Vi har avtalt at forsikringstaker selv må påvise/kartlegge innvendig omfang, når dette er utført kan vi reise inn å kalkulere innvendige skader.

Deretter er det ikke fremlagt dokumentasjon på korrespondanse mellom partene før i november 2021 da diskusjon om skadens omfang fortsatte. Selskapet aksepterte å erstatte skader innvendig som var *"naturlig å reparere fra innsiden"* og fastholdt at skader som *"er naturlig å reparere fra utsiden er ikke dekket i denne saken"*. Selskapet ba sikrede avklare med sakkyndig dersom han mente det var større innvendige følgeskader enn det som allerede var kalkulert. Sikrede ba om møte med selskapet for å avklare dette.

Selskapets standpunkt ble gjentatt i e-post fra 4.2.22, og det ble også vist til avslag *"for den utvendige delen fra 8.1.20"*. Sikrede ba samme dag om et møte med selskapet for å avklare omfanget av skaden.

Sikrede klagde på nytt til selskapet v/"Bygning" den 14.2.22 og fremsatte på nytt forslag om å møtes for å diskutere saken, han ba også om suspensjon av løpende frister til saken var avklart.

Den 15.2.22 oppsummerte selskapet v/"Bygning Privat" saksgangen i tidslinjeform fra skademelding 3.1.20 og fram til 7.11.21. Selskapet skrev i samme brev at det ventet på tilbagemelding fra sikrede angående oversikt over skade/kostnader og viste til avtalen fra 15.4.21. Avslutningsvis tilbød selskapet kontantoppgjør på kr 100 000 som minnelig løsning.

Partene møttes den 25.2.22 for å diskutere saken, og selskapet oppsummerte møtet slik:

Utvendig:

Vi er enig om at vi er uenig vedrørende vilkårstolkning og dekning for den utvendige biten. Om du ønsker å prøve saken i Finansklagenemda er opp til deg.

Innvendige følgeskader:

Disse er bekreftet dekket av Tryg.

Her er vi muligens uenig i omfang, men avtalen videre er at takstmann lager en reparasjonsbeskrivelse / oversikt over skadeomfang i samråd med deg.

Deretter henter takstmann inn pristilbud på jobben.

Sikrede oppsummerte så årsak og det som var skadet slik:

Årsak til skade er utetthet i vindu som har ført til at vann har trengt inn i veggen og skadet både innvendig gips (både vegg og foringer), parkett, dampsperre, isolasjon, vindtetting, lekter og kledning. Så langt er det avdekket skader på grunn av dette i fasader mot sør og vest. Det har ikke vært åpnet opp i fasader mot nord og øst så her er skadeomfang ikke kjent.

I samråd med forsikringsselskapets takstmann har vi startet arbeid med å skifte ut materialer etter skaden. Årsak til inntrengning er utbedret. Yttervegg er åpnet opp og skadd materiale er revet vekk og kastet, stenderverk er vasket og nye materialer er installert. Alt dette er gjort i samråd med takstmann og er dokumentert gjennom bilder.

I forsikringsvilkårene pkt. 1.1 står det at dekningen for forsikringen omfatter de bygningene som er omtalt, ikke bare deler av de som saksbehandler opplyser.

(...)

Inntrengningen av vann har ført til følgende skader på huset:

- Utvendig gips måtte byttes da den var ødelagt.
- Utvendige lekter måtte byttes da de var ødelagt.
- Utvendig kledning måtte bytte en del av da det var ødelagt og noe ble ødelagt under riving.
- Isolasjon i vegg måtte byttes i stort omfang da den var ødelagt.
- Innvendige gipsforinger i vegg må reetableres etter åpning for å sikre at det ikke var råte i vinduskarmer.
- Utbedring av hull tatt i innvendig gips for å sjekke mulige lekkasjer i vegg før åpning utvendig.
- Utbedring/skifting av parkett grunnet vannskade på grunn av inntrengningen.
- Disse skadene gjelder alle fasader mot sør og vest og omfatter alle rom som har yttervegg i disse fasadene (stue, kjøkken, soverom, soverom, kontor, soverom, gang/trappegang, garasje, loftstue).
- Vinduer er tettet med ekstra fuge for å hindre ytterligere lekkasje fra de.
- Nye beslag etter skader ved rivning.

Hva har vi gjort for å begrense skaden.

Etter vi oppdaget skaden kontaktet vi forsikringsselskapet.

Vi har hatt takstmann til å se på saken.

Vi har foretatt utbedringer utvendig for å hindre ytterligere skader.

Vi har satt i gang skifting av hele fasaden mot sør og vest i samråd med takstmann for å få vekk inntrengningen av vann.

Saken ble klaget til Finansklagenemnda den 5.4.22.

Sikrede krever erstatning for vannskade i vegg, både utvendig og innvendig, og anfører at vilkårene dekker skader som skyldes inntrengning av vann gjennom utetthet eller åpning uansett årsak. Sikrede viser til at dette også omfatter skader på det som ligger på utsiden av stenderverket og som kan knyttes direkte til vanninntrengningen. Sikrede viser også til at vanninntrengning skjedde gjennom utettheter i vinduene, som igjen har ført til at vann har trengt inn i veggen bak tettingen og fuktet opp både GU, isolasjon og stenderverk samt innvendige gipsforinger, parkett etc. Sikrede viser også til at skaden omfatter alle vegger som har vinduer i seg.

Sikrede anfører videre at klagefristen ikke er oversittet idet han rettidig klaget til Finansklagenemnda. Sikrede viser til at klagefrist ikke begynte å løpe før 23.2.22 da selskapet anmodet om at han kunne klage til nemnda. Sikrede anfører også at det ble sagt i møtet den 23.2.22 at frister ikke begynte å løpe før etter møtet og klage til Finansklagenemnda ble sendt 5.4.22.

Selskapet avviser ansvar for utvendige skader og anfører at forsikringen dekker "skade som følge av inntrengning gjennom åpning eller utetthet i bygningen", jf. vilkårenes pkt. 2. Selskapet viser

herunder til at det følger av ordlyden at vannet må ha trengt inn i bygningen for at denne dekningen skal komme til anvendelse, og at dette innebærer at den delen som skulle holde vann ute, ikke er omfattet av forsikringen. Det viser herunder til prosjektrapport fra Sintef "*tett bygg*" hvor Sintef definerer hvilken del av bygningen som er "*vindsperre*" og hvilken funksjon den har. Selskapet viser videre til uttalelse fra egen sakkyndig som har konkludert med at vindsperren har sugd til seg så mye vann på grunn av hardt vær at det har trengt inn i bygningen. Selskapet kan vanskelig se at utvendig plater (GU), utvendig kledning og utvendige beslag kan ses dekket ettersom det klart fremstår å måtte tilordnes den ytre konstruksjon og således ikke kan være omfattet av vilkårets dekning for skader ved inntrengning av vann siden det er nettopp disse konstruksjoner vannet må komme gjennom før det kan ansees som skade som følge av inntrengning etter vilkårets ordlyd.

Selskapet viser også til at det er sikrede som har bevisbyrden for at det har oppstått en skade som selskapet svarer for i henhold til vilkårene, og at sikrede ikke har dokumentert at skaden eventuelt skyldes annen årsak enn selskapet har lagt til grunn.

Selskapet anfører i tillegg at sikrede ikke har overholdt klagefristen i fal. § 8-5. Det viser til at sikrede klagde den 12.1.20, og at selskapet besvarte dette den 3.2.20, og at sikrede ikke krevde nemndsbehandling innen seks måneder etter dette.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om sikrede har oversett klagefristen i fal. § 8-5.

Nemnda slutter seg her til sekretariatets vurdering:

Saken gjelder skadeoppgjøret etter vanninntrenging gjennom vegg/vindu, herunder om klagefristen i forsikringsavtalelovens (fal.) § 8-5 er oversett.

Innledningsvis vil vi bemerke at Finansklagenemndas oppgave er å vurdere hvorvidt selskapet har gjort riktig vurdering i en enkelt sak. Utgangspunktet for vurderingen er forsikringsavtalen. Finansklagenemnda behandler ikke klager knyttet til selskapets generelle kundefølgelse, og vil derfor ikke vurdere anførsler knyttet til dette. Det bemerkes også at Finansklagenemndas behandling er etterfølgende, og at vi derfor ikke kan ta stilling til den del av kravet selskapet ikke har behandlet ferdig.

Det første spørsmålet saken reiser er om du har oversett fristen for å klage på selskapets vurdering. Klagefristen er regulert i fal. § 8-5:

Avslår selskapet et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom ikke sak er anlagt eller nemndsbehandling krevd (...) innen seks måneder etter at sikrede fikk skriftlig melding om avslaget. Meldingen må angi fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversettes. (...)

Du godkjente bruk av elektronisk kommunikasjon ved innsending av skadeskjemaet, slik at kravet om skriftlighet er oppfylt også ved bruk av e-post, jf. fal. § 20-3. Ordlyden i klageinformasjonen tilfredsstiller lovens formkrav ved at selskapet opplyste om fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversettes. Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda over to år etter at avslaget med informasjon om klagemuligheter ble sendt på e-post, det avgjørende blir derfor om din klage til selskapet den 21.1.20 avbrøt klagefristen.

Nemnda har i flere saker kommet til at klage til selskapet er fristavbrytende der klage til intern klagenemnd blir sidestilt med Finansklagenemnda og domstolene. Se f.eks. FinKN 2021-980 og 2022-183 som igjen viser til tidligere praksis:

Dette er i samsvar med FinKN 2017-698, 2012-223, FSN 7466, FSN 7465, FSN 4679 og også med Brynhildsen, Lid og Nygård: Kommentar til Forsikringsavtaleloven, s. 316, som alle bygger på at fal. § 8-5 annet ledd må suppleres med fel. § 16 nr. 2 om at foreldelsesfrister kan avbrytes ved klage til klagenemnd oppnevnt av skyldneren. Nemnda legger derfor til grunn at klagefristen kan avbrytes ved klage til selskapets interne klageordning selv om Ot.prp. nr. 38 (1977-1978) i merknadene til fel. § 16 nr. 2 sier at en slik nemnd må være opprettet utenfor skyldnerens eget selskap.

Ifølge praksis fra nemnda vil det avgjørende være om du har klaget til en "intern klageordning/- nemnd", eller om etterbehandlingen kun innebærer realitetsdrøftelser av saken hos selskapet. Sistnevnte er ikke fristavbrytende, jf. FinKN 2012-223. Selskapet har gitt anvisning på flere mulige klagemåter, og du har klagt til selskapets bygningsskadeavdeling bygning.klage@tryg.no og bedt om ny vurdering av saken. Saken ble deretter behandlet på nytt av en annen saksbehandler som underskrev som "Skadebehandler" på avdeling "Privat Bygning". Denne henviste etter behandlingen til "Kvalitetsavdelingen" i selskapet for eventuell ny behandling. Slik saken er opplyst ble saken ikke klaget videre dit. Vi kan derfor ikke se at saken er behandlet i en intern klageordning, eller nemnd med fristavbrytende virkning.

Fristen for å klage er seks måneder etter at avslaget ble sendt, og selskapet har forlenget klagefristen den tiden det tok å ta saken opp til ny vurdering (fra 21.1.20–3.2.20 – 12 dager). Det har det anledning til å gjøre så lenge klagefristen ikke allerede er avbrutt. Klagefristen løp fra 8.1.20 og løp ut den 20.7.20. Klagen er for sent fremsatt, se tilsvarende FinKN 2022-183, og kravet om erstatning for den del av kravet som er avslått er dermed tapt.

Når vi har kommet til at klagefristen er oversittet vil det ikke være behov for drøftelse av hvorvidt skadene er omfattet av vilkårene.

Etter dette har vi kommet til at klagen ikke kan føre frem.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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