

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2022-901

2.11.2022

Tryg Forsikring NUF

Bygning - innbo (kombinert)

Tilbakeslag — erstatningsoppgjør – krav på utbedring?

Sikrede avdekket den 16.6.21 tilbakeslag fra avløp i vaskerom, og selskapet erkjente dekning for skaden. Selskapet opplyste at sikrede kunne velge mellom kontantoppgjør, og at selskapet skulle stå for reparasjonen. Sikrede ønsket at selskapet skulle utbedre skaden. Underveis i utbedringen ble det avdekket flere feil ved vaskerommet, herunder avvik ved sluk, tettesjikt og råteskadet treverk. Selskapet anførte at det ble avdekket et større utbedringsbehov som ikke hadde sammenheng med den dekningsmessige skaden, og valgte deretter å foreta et kontantoppgjør for gjenstående arbeid. Sikrede anførte at partene hadde inngått en avtale om at selskapet skulle utbedre skaden, og at erstatningsoppgjøret ikke kunne anses ferdig før vaskerommet var tilbakeført til samme stand som før skaden. Sikrede anførte videre at selskapets kontantoppgjør ikke var tilstrekkelig for å tilbakeføre vaskerommet, og at selskapets håndverkere hadde påført vaskerommet og etasjen ytterligere skader. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde krav på ytterligere erstatning, samt at selskapet kunne foreta et kontantoppgjør for det gjenstående arbeidet.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning av utgifter etter tilbakeslag fra avløpsrør.

Sikredes forsikring har følgende vilkår:

2. TILFELLER SOM KAN GI RETT TIL ERSTATNING

...

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

...

Skade som følge av:

- plutselig inntrengning fra utvendige rør

...

- vann fra utett våtrom på tilstøtende og underliggende rom.

Utvidet våtromsdekning

Når arbeid i våtrom er utført siste 10 år av godkjent/autorisert personell omfattes også skade på gulv og vegger i våtrom som følge av svak konstruksjon, materialfeil eller feilmontering. Skaden må være en direkte følge av håndverkerfeil. Materialfeil, feil utførelse eller mangelfullt arbeid i seg selv er ikke å anse som en skade.

Unntak

Forsikringen omfatter ikke:

- 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
- skade på gulv og vegger i våtrom som følge av at disse ikke er vanntette.

...

2.6. PLUTSELIGE SKADETILFELLER

Følgende er dekket

Plutselige skader.

Unntak

Skade som følge av insekter, bakterier, sopp eller råte uansett årsak. Dette unntaket gjelder ikke ved bruddskade på glass.

Skade som følge av slitasje, tæring, forbruk, tingens alder eller ødeleggelse av tingen selv.

...

Skade på gulv og vegger i våtrom som følge av at disse ikke er vanntette.

Utbedring av manglende vedlikehold.

...

Følgende skadetilfeller er uttømmende behandlet i punkt 2.1 til og med 2.5:

...

- utstrømming eller inntrengning av vann, væske eller pulver
- brudd på ledning, rør eller tilknyttet utstyr

...

3.1. OPPGJØRSMÅTER

Selskapet kan avgjøre om skaden skal erstattes ved:

- kontantoppgjør
- reparasjon eller gjenoppføring
- at selskapet gjenanskaffer tilsvarende, eller i det vesentlige tilsvarende, ting.

Kontantoppgjør er begrenset til det beløp selskapet hadde måttet betale for reparasjon, gjenoppføring eller gjenanskaffelse.

Selskapet kan avgjøre hvilken reparatør eller leverandør som skal brukes.

...

3.3. ERSTATNING FOR SKADE PÅ BYGNING

3.3.1 Hovedregel

Utgangspunktet ved erstatningsberegningen er at bygningen skal føres tilbake til samme eller vesentlig samme stand som umiddelbart før skaden. Ved beregningen legges kostnadene til reparasjon eller gjenoppføring (gjenoppføringspris) til grunn, ut i fra prisene på skadedagen.

Sikrede avdekket den 16.6.21 tilbakeslag fra avløp i vaskerom. Skaden ble meldt til selskapet, som rekvirerte bygningssakkyndig M. for befaring den 22.6.21.

Selskapet erkjente ansvar for følgeskadene og skrev følgende til sikrede 25.6.21:

Vedlagt oversendes takst rapporten.

Følgeskaden er dekket av forsikringen i henhold til forsikrings vilkårene, med en egenandel kr 12000,-. Her kan du velge om du vil ha kontant oppgjør og reparere skaden selv, eller om vi skal reparere. Om du velger kontant erstatning, ber vi om et kontonr som erstatningen skal utbetales til. Om du ønsker at vi skal stå for reparasjon, vil vi mottatt faktura fra (firma R) og krav om egenandel vil bli sendt når skaden er ferdig reparert.

Den 1.7.21 opplevde sikrede et nytt og mer omfattende tilbakeslag. Fra skaderapport fra bygningssakkyndig M. datert 5.7.21 hitsettes:

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

skadedato: 17.06.2021

Hendelsesforløp:

Forsikringstaker merket lukt og at rørene var blitt treige.
da de kom ned i kjelleren sto det 2-4 cm kloakk på gulvet.

forsikringstaker var rask og tre igang tiltak for å få løsnet "propp" i avløpet. dette ble gjort med stakefjær og høytrykkspyler.

årsak til skade: tett avløp / tilbakeslag.

01.07.21

nytt tilbakeslag.

rekvirert pumpebil for spyling samt filming med ekstra langt kamera.

Skadeårsak:

Rørbrudd ved kum.

...

Annen info: Kunde ønsker firma inn for å reparere skaden.

Oppsummering

Det ble ikke funnet fukt ved indikatormåling i vegg fuktutslag gulv.

ordentlig fuktkontroll blir utført etter desinfisering og vasking.

Det ble videre fremlagt en rapport fra firma N. etter kamerainspeksjon utført den 1.7.21, som avdekket deformasjoner på røret.

Firma R. ble deretter engasjert for å utbedre avløpsrøret ved punktrepasasjon, samt skaden innvendig. Ifølge sikrede opplevde hun ikke å få tilstrekkelig informasjon om saneringsarbeidet, og sikrede var videre av den oppfatning at iverksatte tiltak kom for sent og ikke var tilstrekkelige. Sikredes advokat fremsatte i e-post til selskapet den 4.8.21 spørsmål og innsigelser tilknyttet behandlingen av saken. Selskapet svarte i e-post datert 16.8.21 at de anså rørskaden ferdig reparert, og at det ville betale ut kontantoppgjør for innvendige følgeskader.

Sikredes kontaktet selskapet 17.8.21 og anførte at tilbudet om kontantoppgjør var i strid med tidligere avtale, og at utført utbedringsarbeid ikke var tilfredsstillende. I e-post datert 20.8.21 svarte selskapet bl.a. at det hadde avgjort å betale ut kontantoppgjør fordi det ble avdekket utbedringsbehov på våtrommet som ikke var dekket av forsikringen. Selskapet viste videre til at den dekningsmessige skaden var reparert. Etter nærmere korrespondanse mellom partene fremla selskapet en arbeidsplan datert 31.8.21, hvor kostnadene ble beregnet til kr 29 356 eks. mva.

Det ble fremlagt korrespondanse mellom selskapet og firma R., hvor det bl.a. fremgikk følgende:

Selskapet, 30.8.21: nå mener de at sluket kan være skadet også? kunne vi fått en utfyllende rapport fra (firma N), om hva som var skadet og hva som må repareres, er det forresten riktig at de har vært der 2 ganger?

Firma R, 31.8.21: (F) og jeg hadde en diskusjon angående vegg, som medførte at denne ikke ble tatt ved første sanering. etter videre undersøkelser viste det seg at det var hensiktsmessig og fjerne veggene, og dette ble utført fortløpende. Sluk har på ingen måte tatt skade av tilbakeslaget. Etter uttalelse fra rørlegger mente han det var på tide å bytte sluk pga manglende lufteskrue og elde. det er korrekt at de har vært 2 ganger. laster opp manglende rapport.

Selskapet fremla følgende korrespondanse med firma N.:

Selskapet, 22.7.21: Forsikringstaker forteller dere har funnet skade på innvendige rør?

Er dette tilfelle?

Kan dette fremlegges med bilde/ film?

Firma N: Vi har ikke engang vært inne

Norsk Hussopp Forsikring innhentet deretter en skaderapport fra takstmann J. av 23.9.21:

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

...

Det registreres skader i nedre del av vegger som er kledd med sponplater, men skader på sponplater er som følge av fuktopptrekk.

... Det registreres varierende tilstand på svill, men det meste er bare misfarging og svertesopp, men det er ca

2 meter svill som er råteskadet, samt at ca 1-3 cm av ender på 4 stk stender i vegger er råteskadet. Dette har lite relevanse med tilbakeslag den 16.06.21.

Råteskader skyldes høyst trolig tidligere tilbakeslag/vannsløp. ... Her synes overside av svill å ha mer råteskade enn underside, så fukt/vann må være tilført fra oversiden av svill.

Utviklingstid på skader er minst 10 år, trolig lengre.

...

Oppsummering

Frittliggende enebolig som er bygget i 1979 – eid av FT siden 2014. FT har hatt tilbakeslag i bod som er beliggende i kjeller. Infisert vann har kommet opp via sluk i gulvet, og FT kjenner ikke til hvor lenge vann har vært der, men trolig 1-3 dager. Videre sier FT at det gikk lang tid før det ble revet av plater på vegger slik at det kunne etableres tørk i veggkonstruksjonen, samt på bunnsvill. Det har ifølge FT ikke blitt utført tilstrekkelig desinfisering av berørte konstruksjoner.

Råteskader skyldes høyst trolig tidligere tilbakeslag, eller vannsløp på gulvet i bod, men FT sier det ikke har skjedd i den tiden de har eid boligen, så dette må ha oppstått før 2014.

Norsk Hussopp Forsikring ga i e-post til sikrede den 4.10.21 tilbud om utbetaling på kr 2 000 inkl. mva.

Sikrede innhentet deretter en uttalelse fra takstmann K., som i e-post datert 20.10.21 beskrev og vurderte sikredes gjestående krav.

Sikrede fremla videre en uttalelse fra firma N. datert 29.10.21, tilknyttet spyling av rørledningen.

Selskapet utarbeidet deretter en ny arbeidsplan datert 30.11.21, hvor også kostnader til rørarbeid og elektriker var inntatt. Totale kostnader for kontantoppgjør ble beregnet til kr 37 984 eks. mva. Selskapet utbetalte deretter kontantoppgjør tilsvarende kostnadsoppsettet, med fradrag for egenandel på kr 12 000.

Sikrede innhentet et tilbud for gjenoppbygging av vaskerom og tilstøtende rom fra byggefirma E.:

Etter befaring på deres vaskerom er konklusjonen at det skadefirmaet som ble benyttet for å begrense skadene da kloakken kom opp på vaskerommet, har gjort en dårlig jobb. For det første har de ikke fått med seg kloakksøl som ligger ute ved veggene. Så har de skåret av platene ca 60 cm opp fra gulvet, fjernet isolasjon og skadet fukt sperre ut mot murvegg. Siden kloakkslam har vært stående lenge er det råtne på line på flere plasser. For å bygge det forsvarlig opp igjen må tre vegger saneres helt ned og bygges opp igjen. ...

(Byggefirma E) har følgende tilbud på reparasjon av vaskerom:

Tilbudet omfatter alt materiell for å få vaskerommet slik det var før skaden. I tilbudet er det medregnet både autorisert elektriker og autorisert rørlegger.

... **Totalt 266 250,-**

Sikrede forklarte videre følgende:

Forsikringstaker har videre, den helt senere tid, avdekket lyder i rør, klukking mv. de antar dette kan komme av skader/tilstopping i innvendige rør. Det har vært treg avrenning fra kjøkken. Det er aktuelt å melde dette som en ny skade, men slik forsikringstaker ser det kan det også ha sammenheng med den tidligere innmeldte skade, ref. også uttalelsen fra (firma N), jf. bilag 15. Det har vært dialog med (firma R) og Selskapet om de tiltak som ble gjort var tilstrekkelig. Det tas forbehold om å innlemme dette som en del av saken.

Sikrede innhentet et tilbud fra utførende håndverker R.K. for oppbygging av vaskerommet på kr 243 288 inkl. mva. Sikrede fremla videre uttalelse fra bygningskyndig K. datert 8.3.22, hvor gjestående arbeid tilknyttet avløpsrør og sluk var vurdert.

Sikrede krever ytterligere erstatning og anfører at det er følgeskader som ikke er tilstrekkelig sanert, og at det utbetalte kontantoppgjør ikke dekker skaden fullt ut. Ifølge vilkårene har selskapet plikt til å tilbakestille vaskerommet til slik det var før skaden. Håndteringen av skaden ble utført på en måte som påførte konstruksjonen ytterligere skade. Selskapet har også brutt avtalen om reparasjon av skaden, og sikrede har ikke funnet noen som kan sette vaskerommet

tilbake i stand til de priser selskapet har lagt til grunn i sin kalkyle. Det må ha betydning at arbeidene på våtrommet utløste nye forskriftskrav. Sikrede krever renter fra to måneder etter at skaden ble meldt, jf. fal. § 8-4 for ytterligere tilkjent erstatning.

Selskapet avviser ytterligere ansvar og anfører at oppgjøret er i samsvar med vilkårene. Det er klart at utskiftning av sluk, utbedring av råte og andre forhold ville bli vesentlig dyrere, men dette er ikke forhold som skyldes skaden og er derfor utenfor forsikringen. Sikrede har ikke sannsynliggjort at den utbedringen forsikringen omfatter ikke kan utføres til estimert pris, eller at skadeomfanget er større enn lagt til grunn i takseringen. Selskapet bestemte seg for å utbetale resterende kostnader som kontantoppgjør da det ble avdekket at vaskerommet hadde behov for utbedringer som ikke var omfattet av forsikringen. Firmaet som sto for utbedringen hadde allerede fakturert selskapet kr 231 250, og kalkylen som ble utarbeidet i tett samarbeid med firmaet må antas å samsvare bra med skadene som kan dekkes. Sikrede har ikke krav på renter. Selskapet betalte ut erstatningen omtrent en uke etter mottak av sikredes kontonummer, som selskapet hadde etterspurt over lengre tid.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapets erstatningsoppgjør er korrekt.

Nemnda forstår saken slik at partene er enige om at skaden som følge av tilbakeslaget er omfattet av forsikringen, men uenige om erstatningsoppgjørets størrelse og oppgjørsmetoden.

Sikrede anfører at vaskerommet ikke er tilbakestillt til samme stand som før skaden, og at det utbetalte kontantoppgjør ikke dekker skaden fordi det gjenstår råteskader, at vaskerommet ikke er tilstrekkelig sanert, og at det er fjernet isolasjon og skadet fuktsperre ut mot ytterveggen.

Selskapet anfører at deler av arbeidet faller utenfor forsikringsdekningen, og at det er utbetalt et kontantoppgjør for det som er omfattet av forsikringen.

Sikredes forsikring omfatter skade "som følge av" "plutselig" inntrengning/utstrømming fra bygningens rørledninger og "plutselige skader", jf. vilkårenes pkt. 2.3 og 2.6.

Sikrede har bl.a. vist til uttalelse fra bygningskyndig M. hos E. AS:

Etter befaring på deres vaskerom er konklusjonen at det skadefirmaet som ble benyttet for å begrense skadene da kloakken kom opp på vaskerommet, har gjort en dårlig jobb. For det første har de ikke fått med seg kloakksøl som ligger ute ved veggene. Så har de skåret av platene ca 60 cm opp fra gulvet, fjernet isolasjon og skadet fukt sperre ut mot murvegg. Siden kloakkslam har vært stående lenge er det råte på line på flere plasser. For å bygge det forsvarlig opp igjen må tre vegger saneres helt ned og bygges opp igjen.

Uttalelsen vurderer avvik ved utførelsen av saneringsfirmaet etter tilbakeslaget, men viser også til at det har oppstått råteskader. I rapport innhentet av Norsk Hussopp Forsikring fastslås at råteskadene ikke er en følge av tilbakeslaget i 2021, og at utviklingstiden på råteskadene var minst 10 år. I så fall er råteskadene ikke en følge av feil begått av saneringsfirmaet etter det innmeldte tilbakeslaget. Ut fra den fremlagte dokumentasjon overtok sikrede boligen i 2014, og råteskadene synes dermed å ha oppstått før sikredes forsikringstid hos selskapet. Ettersom vaskerommets konstruksjon allerede hadde vært utsatt for fuktighet mange år tilbake i tid, synes videre tettesjiktet i vaskerommet å ha sviktet før håndverkernes arbeid etter tilbakeslaget.

Slik saken er dokumentert mener nemnda det ikke kan legges til grunn at utbedringsbehovet for råteskader og skade på tettesjikt i vaskerommet er en følge av tilbakeslaget og heller ikke av det etterfølgende utbedringsarbeidet til håndverkene.

Behovet for totalrenovering av våtrommet er ut fra sakens dokumenter en følge av råteskader, eldre utetthet på våtrommet og avvik ved sluk som følge av elde.

Sikrede bestrider at selskapet har rett til å velge kontantoppgjør og anfører at selskapet i e-post 25.6.21 har bundet seg til å foreta utbedring av skadene ved å gi sikrede valget om oppgjørsmetode:

Vedlagt oversendes takst rapporten.

Følgeskaden er dekket av forsikringen i henhold til forsikrings vilkårene, med en egenandel kr 12000,-. Her kan du velge om du vil ha kontant oppgjør og reparere skaden selv, eller om vi skal reparere. Om du velger kontant erstatning, ber vi om et kontonr som erstatningen skal utbetales til. Om du ønsker at vi skal stå for reparasjon, vil vi mottatt faktura fra (firma R) og krav om egenandel vil bli sendt når skaden er ferdig reparert.

E-posten omhandler "Følgeskaden", og sier at "Her kan du velge om du vil ha kontant oppgjør og reparere skaden selv, eller om vi skal reparere". Nemnda forstår dette slik at valget av oppgjørsmetode er begrenset til reparasjon av følgeskadene etter det innmeldte tilbakeslaget. Selskapet viser også i dekningsbekreftelsen til innhentet takstrapport, og etter nemndas oppfatning må henvisningen til følgeskadene gjelde de følgeskader som var omtalt i rapporten. I ettertid ble det avdekket råteskader, skader på sluk og øvrige avvik ved vaskerommet, som etter de fremlagte rapportene ikke har sammenheng med tilbakeslaget, men som startet å utvikle seg før sikredes forsikringstid hos selskapet. Råteskadene kan derfor ikke anses som en del av "Følgeskaden" som er omtalt i e-posten. Det er heller ikke dokumentert at sluket ble skadet som følge av tilbakeslaget, jf. uttalelse fra Recover AS: "Sluk har på ingen måte tatt skade av tilbakeslaget. Etter uttalelse fra rørlegger mente han det var på tide å bytte sluk pga manglende lufteskrue og elde".

Renoveringsbehovet på vaskerommet skyldes etter dette svikt og alminnelig vedlikeholdsbehov og kan ikke anses som en del av utbedringen av "Følgeskaden" etter tilbakeslaget. Dette renoveringsarbeidet er derfor ikke omfattet av selskapets tilbud om utbedring.

Renoveringsbehovet på vaskerommet har dessuten vanskeliggjort lokal utbedring av "Følgeskaden" fra tilbakeslaget. Selv om sikrede opprinnelig valgte reparasjonsalternativet, må selskapet ha rett til å endre standpunkt når det viser seg underveis at det dukker opp forhold som ikke angår skaden og som gjør lokal reparasjon vanskelig jf. FinKN 2020-693, 2021-732 og 2021-273.

Sikrede anfører at saken skiller seg fra nemndas avgjørelser ved at selskapet har inngått en reparasjonsavtale med sikrede. Nemnda kan ikke se at dette er avgjørende. Reparasjonsavtalen er basert på reparasjon av de følgeskader som er omfattet av forsikringen. Etter at avtalen var inngått dukket det opp omfattende skader som falt utenfor forsikringen og førte til et helt annet reparasjonsbehov og også gjorde utbedring av skaden omfattet av forsikringen vanskeligere. Det er ikke rimelig å kreve at selskapet utbedrer skader omfattet av forsikringen lokalt, dersom bygningsdelen i sin helhet trenger utbedring. Man risikerer i så fall at den lokale utbedringen blir verdiløs dersom sikrede etter selskapets utbedring likevel må rive og bygge opp bygningsdelen i sin helhet som følge av andre feil og mangler. En slik forståelse av selskapets forpliktelser fremstår som lite hensiktsmessig for begge parter.

Sikrede anfører at det tilbudte kontantoppjøret er utilstrekkelig til å dekke skaden.

Selskapet har fremlagt en takst som grunnlag for sitt kontantoppgjør. Nemnda har ikke grunnlag for å avgjøre om dette dekker utbedringen etter tilbakeslaget. Det er sikrede som har bevisbyrden for sitt krav, og som dermed må sannsynliggjøre at oppjøret ikke er tilstrekkelig til å tilbakestille vaskerommet til vesentlig samme stand som "umiddelbart" før skaden oppstod, jf. vilkårenes pkt. 3.3.1. Sikrede har ikke fremlagt en fagkyndig uttalelse som fastslår at selskapets kostnadsoverslag ikke er tilstrekkelig. Et tilbud på full renovering av vaskerommet som inkluderer

råteskadene er ikke tilstrekkelig dokumentasjon for kostnadene på det arbeidet selskapet måtte være ansvarlig for.

Slik saken er dokumentert kan nemnda ikke se at sikrede har sannsynliggjort at selskapets oppgjør er utilstrekkelig til å utbedre den skaden forsikringen omfatter.

Sikrede anfører at røret ikke er tilstrekkelig utbedret etter tilbakeslaget, og at det er påkrevd å foreta en ny spyling av røret for å fjerne avleiringer. Selskapet har opplyst at skadeavdelingen vil foreta en ny vurdering, dersom sikrede fremlegger dokumentasjon på at det foreligger avleiringer etter punktrepasjonen. Nemnda går derfor ikke inn på dette spørsmålet.

Det er etter dette heller ikke grunnlag for sikredes krav på renter.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

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