

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-322

2.5.2023

Watercircles Forsikring ASA

Bygning - innbo (kombinert)

Skade på varmepumpe – fal. § 8-5 annet ledd.

Sikrede meldte skade på varmepumpe til foretaket 7.3.22 og vedla rapport datert 3.1.22. Foretaket innhentet ny takstrapport datert 10.3.22 og avsto deretter erstatning i saken 10.3.22 under henvisning til at skaden blant annet skyldtes manglende vedlikehold. Sikrede påklaget avgjørelsen 20.9.22 under henvisning til tilbakemeldinger fra rørlegger og elektriker som tilbakeviste påstander om dårlig vedlikehold. Foretaket avsto igjen erstatning 30.9.22 under henvisning til tidligere begrunnelse. Foretaket viste også til at klagefristen på seks måneder var oversittet. Sikrede svarte foretaket 9.10.22 og viste til at det ikke var angitt noen frist for interne klager i brevet fra foretaket, og uansett var ikke avslaget mottatt før 28.3.22. Sikrede viste også til at problemene med varmepumpen oppsto i en periode med mye lyn og torden i området. Foretaket fastholdt sitt standpunkt. Nemnda kom til at sikrede hadde oversittet klagefristen og viste til at det ikke var dokumentert at sikrede ikke mottok avslaget før den 28.3.22.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for skade på varmepumpe.

Sikredes forsikring omfatter:

A Bygningsskadeforsikring

Forsikringen dekker plutselige og uforutsette skader på forsikret bygning som er angitt i punkt A.1 og D, med unntak og beregninger som følger av disse vilkår, generelle vilkår og forsikringsavtaleloven. Forsikringen gjelder fysisk skade på ting inntruffet i forsikringstiden. Utgifter til vedlikehold og forbedringer er unntatt. Forsikringen gjelder bare for skade som inntreffer i den tid Selskapets ansvar løper etter forsikringsavtalen og Forsikringsavtaleloven (FAL).

Når det er spesifisert i forsikringsbeviset at forsikringen er begrenset til å omfatte skader ved brann, begrenses vilkårets del A tilsvarende til å gjelde punktene A.1.1 – A.1.3.2.

Sikkerhetsforskrift:

Sikrede skal sørge for vedlikehold og jevnlig tilsyn med forsikret bygning med tilknyttet utstyr, slik at bygningen kan tåle de påkjenninger den er beregnet for.

A.1 Hvilke skader forsikringen gjelder for

(...)

A.1.2 Lynnedslag og elektrisk fenomen

Forsikringen gjelder for skade ved

- Lynnedslag og elektrisk fenomen. Med elektrisk fenomen menes kortslutning, lysbue, overslag og overspenning, også som følge av lyn og tordenvær.

(...)

Sikrede meldte skade på varmepumpe til foretaket 6.3.22 med skadedato 29.7.21.

Skademeldingen anga lynnedslag som årsak til skaden, og at skaden ble oppdaget første gang av sikredes datter da hun ikke fikk varmtvann i dusjen. Varmepumpa fungerte igjen etter at alarmen ble tilbakestillt. Den 22.8.21 kontaktet sikrede rørleggermester ettersom ny alarm merket "230 hetgass" kom på varmepumpen. Gjennom høsten/vinteren 2021 ble det foretatt feilsøking av pumpen.

Av rapport datert 3.1.22 fremgikk følgende:

Konklusjon:

Viser til to oversendte tilbud.

Et tilbud endte på bytte av kompressor. Dette fikk vi ikke testet kompressor før ekspansjonsventil er byttet. Vi har fått vite av kunde at det var et lynnedslag i nærheten for en tid tilbake. Dette kan helt klart innvirke på varmepumpen enten umiddelbart eller at VP over tid har fått ugunstigere arbeidsforhold over tid. Ved vår befaring og reparasjon kunne vi ikke se eks "sot" o.l. på kort, tilkobling på hovedstrøm osv. Det er ikke vanlig at kompressorer er defekt etter 6 år uten at noe har virket inn. Vi vet sjelden noe om følgeskader etter et lynnedslag hvis ikke det er åpenbart.

Det vi registrerte var at veksler på varmside var litt tett av urenheter. Dette er da et annet forhold at kompressor arbeider mye tyngre over tid.

Takstrapport datert 10.3.22 innhentet av foretaket hadde følgende omtale:

1. Skadeårsak/ Hendelsesforløp

Mekanisk defekt i varmepumpe type NOBE VVM 320 8kW grunnet "vannforurensing", samt manglende vedlikehold.

Mest sannsynlig er det jernoksid som er hovedårsak til skaden. Dette antas som mest sannsynlig, da anlegget ikke utstyrt med "Magnetitt-filter". Dette er konstatert ved vår henvendelse til A.-Q. AS.

I.A. har kontaktet forsikringstaker som forteller at varmepumpa ble installert høsten 2014.

Forsikringstaker har ikke hatt noen form for vedlikehold av varmepumpa, og hevder at han heller ikke har fått informasjon fra leverandør om at dette må utføres. (Men det er mest sannsynlig beskrevet i bruksanvisningen). Forsikringstaker har ingen serviceavtale, og anlegget har vært i bruk i >7 år.

PS!

For at en varmepumpe skal være mest mulig effektiv er det viktig å ha gode rutiner for service, samt sørge for generelt vedlikehold. Regelmessig vedlikehold og service forlenger levetiden på en varmepumpe.

Vedr. Magnetittfilter:

Vann kan være rikt på oksygen. Mange av komponentene i varmesystemet er laget av jern. Det utvinnes jernoksid. Magnetittfilteret beskytter varmesystemet mot korrosjon og belegg. Forurensninger i varmesystemet kan føre til at forskjellige komponenter som termostater, ventiler og sirkulasjonspumper, kompressor etc. har kortere levetid og/ eller forårsaker funksjonsfeil.

(...)

4. Konklusjon fra I ... AS:

I.A. AS kan ikke se at dette er en erstatningssak som berører forsikringsselskapet.

Vi har derfor heller ikke kalkulert et erstatningsgrunnlag.

(...)

Foretaket avsto 10.3.22 erstatning under henvisning til takstrapport fra I ... AS hvor det fremkom at varmepumpen var mekanisk defekt. Den bakenforliggende årsaken til skaden var vannforurensning som følge av at anlegget ikke var utstyrt med "magnetitt-filter", samt manglende vedlikehold. Foretaket viste til at forsikringen bare dekket plutselige og uforutsette

skader med nærmere angitte unntak og begrensninger. Foretaket vedla opplysninger om videre klageadgang.

Sikrede påklaget foretakets avgjørelse 20.9.22 og viste til at elektriker og rørlegger stilte seg uforstående til at problemet med varmepumpen var eller kunne være knyttet til dårlig vedlikehold slik takstmann hadde konkludert.

Det fremgikk av e-post fra rørleggermester datert 8.6.22 at:

Jeg kan i stor grad støtte det som både R og A påpeker med tanke på kompressorens (og for øvrig alle andre elektriske komponenters) tåleevne og oppførsel i forbindelse med høye spenningspeaker. Det er viden kjent at elektriske komponenter kan fungere forholdsvis normalt i en tid etter de har vært utsatt for relativt store overspenninger i form av nærliggende lynnedslag og/eller inn-/utkoblinger fra e-verkets side. Dette fører ofte til at de får en svært forkortet levetid. Hos dere opplevde dere feilen med det samme, noe som skulle tyde på at det var en forholdsvis tøff behandling utstyret var blitt utsatt for. Jeg innser at det kan være tilfeldigheter her, men jeg synes ikke det virker særlig trolig med tanke på været den aktuelle datoen og alderen på varmepumpen.

Foretaket avsto igjen erstatning 30.9.22 under henvisning til tidligere begrunnelse. Videre viste foretaket til at klagefristen på seks måneder var oversett. Avslutningsvis viste foretaket til at henvendelsen ble oversendt takstmann for kommentarer, og at foretaket uansett ville opprettholdt tidligere vurdering i saken.

Sikrede svarte 30.9.22 og viste til at foretaket kun hadde vektlagt takstmannens uttalelse om at anlegget var dårlig vedlikeholdt og manglet magnetittfilter. Ingen takstmann fra foretaket hadde vært på stedet. Sikrede stilte spørsmål om hvordan foretaket kunne konkludere med at torden og lyn sannsynligvis ikke var årsaken til problemet, eller med at manglende magnetittfilter hadde noe som helst med problemet å gjøre.

Foretaket gjentok avslaget 4.10.22 og opplyste at det var vanlig praksis å foreta fjerntaksering av slike skader. Ved vurderingen av hvilken skadeårsak som fremtrådte som mest sannsynlig, måtte foretaket bygge på opplysninger og vurderinger fremlagt av fagkyndige. Sakkyndiges vurdering i denne saken var at den mest sannsynlige skadeårsaken var manglende vedlikehold som resulterte i jernoksid.

Sikrede anførte 9.10.22 at det ikke var angitt noen frist for interne klager i brevet fra foretaket og uansett ble ikke avslaget som var datert 10.3.22 mottatt før 28.3.22. Klagen ble derfor sendt innen seks måneder fra sikrede mottok avslaget. Videre viste sikrede til at problemet med varmepumpen ble oppdaget 29.7.21, og at dette var en periode med mye torden og lynnedslag i området. Etter å ha resatt alarmene, kom anlegget i drift, men driften var ustabil, og alarmen var tilbakevendende. Frem til 29.7.21 fungerte anlegget uten problemer. Rørleggermester som installerte anlegget mente anlegget var godt vedlikeholdt, og at det heller ikke var noe krav om magnetittfilter den gang anlegget ble installert.

Foretaket gjentok avslaget 21.10.22. Sikrede gjentok 14.11.22 at det var lite sannsynlig at feilene som oppsto i forbindelse med uværet ikke var relatert til uværet. Sikrede hadde brukt mye tid og ressurser på generelt vedlikehold og fulgte opp anlegget på godt og forsvarlig vis.

Foretaket tilbød 23.11.22 erstatning på kr 12 364 som en endelig og minnelig løsning i saken.

Sikrede krevde 29.11.22 kr 71 128 for ny varmepumpe og mente han hadde dokumentert at anlegget plutselig stoppet i forbindelse med et historisk uvær med lyn og torden i hans nærområde.

Den 9.12.22 avsto foretaket endelig erstatning i saken og viste til at det ikke var sannsynliggjort at skaden på varmepumpen hadde utviklet seg innen en periode på én dag, uavhengig av årsak.

Sikrede krever erstatning for ny varmepumpe og anfører at årsaken til skaden er lynnedslag. Foretakets anførsel om at skaden måtte oppstå plutselig ble først fremmet 9.12.22.

Sikrede bestrider at klagen er fremmet for sent. Foretaket sendte sin opprinnelige avgjørelse i saken på e-post 10.3.22 uten at den kom frem. Den 28.3.22 sendte sikrede e-post til saksbehandler om spørsmål om informasjon i saken, og den opprinnelige e-posten ble da sendt på nytt. Begge parter var da innforstått med at saken ikke var mottatt av sikrede før 28.3.22.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at fristen for å bringe saken inn til Finansklagenemnda, er utløpt. Videre mener foretaket det ikke er dokumentert at skaden har oppstått som følge av lynnedslag og heller ikke at den har inntruffet plutselig.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for skade på varmepumpe, herunder om kravet er meldt iht. klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd.

Nemnda ser først på spørsmålet om sikrede har oversittet klagefristen, jf. fal. § 8-5 annet ledd:

Avslår selskapet et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom ikke sak er anlagt eller nemndbehandling krevd etter § 20-1 eller etter §§ 2 eller 3 i lov 16 juni 1989 nr 70 om naturskadeforsikring innen seks måneder etter at sikrede fikk skriftlig melding om avslaget. Meldingen må angi fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversittes.

(...)

Ut fra partenes anførsler er det ikke omtvistet at foretakets avslag i samsvar med fal. § 8-5 angir fristens lengde, hvordan fristen avbrytes og konsekvensen av at fristen oversittes.

Fristen begynner å løpe når sikrede "fikk skriftlig melding om avslaget". Ifølge Rt. 1997 s. 168 og HR-2021-2404A er bestemmelsen en materiellrettslig foreldelsesregel som kommer til anvendelse uavhengig av hvilken begrunnelse foretaket har lagt til grunn for avslaget. Det er nok at sikrede "fikk" meldingen, dvs. at den er kommet frem til sikrede. Fristen løper derfor selv om sikrede ikke har gjort seg kjent med innholdet.

Foretakets standpunkt med informasjon om klageadgang og klagefrist ble gitt i e-post datert 10.3.22. I utgangspunktet utløp klagefristen den 10.9.22.

Sikrede anfører at han ikke mottok denne e-posten før 28.3.22, og at klagen til Kunderådet datert 20.9.22 derfor er fremsatt innen klagefristen. Nemnda kan ikke se at dette er tilstrekkelig sannsynliggjort.

Sikrede anfører at saken likevel ble behandlet i foretakets klageråd, og at det er denne behandlingen det klages på. Det fremgår ikke av foretakets avslagsbrev at klage til kunderådet virker fristavbrytende i forhold til § 8-5 annet ledd, men denne klagen er uansett fremsatt for sent. Bestemmelsen i § 8-5 er som nevnt en materiellrettslig foreldelsesregel, og det betyr at fristen for å klage løp ut 10.9.22. Det spiller ingen rolle om foretaket diskuterer saken videre med sikrede når kravet var foreldet før klagen ble sendt.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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