

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2023-389

23.5.2023

Fremtind Forsikring AS

Bygning - innbo (kombinert)

Vannskade — erstatningsoppgjør — fal. § 8-5.

Sikrede oppdaget vannlekkasje under kjøkkenbenken etter et ferieopphold. Foretaket erkjente ansvar for skadene og gjorde opp i henhold til sakkyndig vurdering der det gikk frem at det var skade på parkett, bakplate og bunnplate i skapet under kjøkkenvasken. Den sakkyndige kunne ikke si eksakt hva årsaken var, men la til grunn at det var lekkasje enten fra oppvaskmaskin eller blandebatteri. Sikrede påbegynte reparasjon og anførte en tid etter befaringen at det også var skade på skapdøren. Sikrede anførte videre at dørene i kjøkkenet ikke lenger var i produksjon, og at hele kjøkkenet av den grunn måtte byttes. Foretaket ba sikrede dokumentere merskade og viste til at dette ikke var omtalt i rapport fra sakkyndige. Sikrede la ikke frem ytterligere dokumentasjon, men anførte at hun ikke hadde akseptert kontantoppgjør, og at reparasjonen var igangsatt etter avtale. Foretaket anførte at ytterligere skader ikke var sannsynliggjort, og at klagefrist som ble gitt i brev av 10.1.22 var oversittet da sikrede klagde til Finansklagenemnda den 4.1.23. Nemnda kom til at klagefristen var oversittet.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 150 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning etter vannlekkasje, herunder om klagefristen etter fal. § 8-5 er oversittet.

Sikrede oppdaget fukt under en kjøkkenbenk etter et ferieopphold. Skadedatoen ble angitt til 17.8.21 og meldt til foretaket den 31.8.21.

Sikrede har "Topp" bygningsforsikring med følgende vilkår:

Topp bygningsforsikring

2. Hvilke skader som erstattes

Tilfeldige og plutselige skader som framgår under, og utgifter som følge av slike skader.

→ Utgifter til vedlikehold og/eller forbedringer erstattes ikke.

Standard bygningsforsikring

4. Hvilke skader som erstattes

Tilfeldige og plutselige skader som framgår under, og utgifter som nevnt i punkt 3.4..

→ Utgifter til vedlikehold og/eller forbedringer erstattes ikke.

(...)

4.3 Brudd på bygnings rørledning for vann, gass eller annen væske

Dekkes

- Brudd på innvendig rørledning herunder radiator og varmtvannsbeholder.

(...)

5. Erstatningsberegning

5.1 Oppgjørsmåter

Selskapet kan avgjøre om skaden skal erstattes ved

· kontantoppgjør

- reparasjon
- gjenoppføring

Ved kontantoppgjør erstattes arbeidspenger med de timepriser selskapet kan få hos sine avtalepartnere.

Dersom det ikke kan dokumenteres med faktura at arbeidspenger er betalt, erstattes disse med 75 prosent. Eget arbeid i form av skadebegrensning, vask, rydding eller lignende erstattes med 200 kroner i timen. Antall timer begrenses til hva som er normal utbedringstid/utførelsestid.

Felles oppgjørsrutiner:

- Selskapet har rett til å bestemme hvilken reparatør eller leverandør som skal benyttes.
- Erstatningen beregnes etter prisene på skadedagen.
- Erstatning utbetales i takt med reparasjonen.
- Merverdiavgift refunderes etter dokumenterte utgifter som er påløpt ved reparasjon av skaden.
- Brann-, tyveri- og hærverkskader skal politianmeldes. (...)

5.2 Erstatningsregler for bygning

5.2.1 Hvordan erstatningen blir beregnet

Hovedregelen er at bygningen skal tilbakeføres til samme, eller vesentlig samme, stand som umiddelbart før skaden. Det er reparasjons- og gjenoppføringskostnadene på skadedagen som legges til grunn.

I skademeldingen fra 31.8.21 samtykket sikrede til elektronisk kommunikasjon med foretaket og beskrev skaden/hendelsen slik:

Forklar hva som har skjedd Hei har vært fra den 11 juli på ferie til den 17 august hele familien, den 17 august vi kom hjem på [Forsikringsstedet] på kjøkken gulvet vær vått. Veldig vanskelig å forklare men de er fint å sende noen å se på
(...)

Hvor omfattende er skaden? Vet ikke, de hadde vært best at noen faglig personer ser på skaden.

Hva har blitt ødelagt? gulvet, kjøkken de kan hende de er flere skader men har ikke kompetanse til de så vanskelig å vite helt konkret

I skademeldingen var det også lagt ved tre bilder hvor det vistes fuktutslag på gulv og vegg under kjøkkeninnredning.

Etter befaring den 2.9.21 utarbeidet foretakets sakkyndige R. skaderapport der skaden og årsak ble beskrevet slik:

Øvrig informasjon om objektet

Enebolig i halvannen etasje + kjeller/sokkeletasje.

Byggeår: 1989

Konstruksjon: Mur/tre.

Meldt skade gjelder kjøkken i hovedetasje.

Oppvaskmaskin ca 3 år gammel i følge opplysninger har fått fra tidligere eier.

Nåværende eier overtok for ca 2 år siden.

(...)

Type skade ☒ Vannlekkasje

Installasjon C. Avløp innvendig åpent

Kilde D. Rørdel/skjøt, kupling, sluk

Årsak E. Slitasje og elde (normalt > 30 år)

(...)

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

Sannsynlig en pågående drypplekkasje fra avløp kjøkkenkum eller oppvaskmaskin. Skadeårsak ikke funnet, da forsikringstaker ikke har fått «respons» hos rørlegger. På befaringen ble det ikke registrert synlige tegn til lekkasje fra røranlegg i kjøkkenbenk, men synlig svelleskade i parkett foran kjøkkenkum og fuktopptrekk i bunnplate og bakplate på benkeskap under vask, og tilsvarende på bakplate i tilstøtende hjørneskap. Også synlig fuktopptrekk i bakenforliggende veggplater/panel. Markert fuktindikasjon i gulvflate foran berørte kjøkkenskap. Tilstand på parkett med blant annet løse lameller tyder på en langvarig fuktilførsel som har pågått over lang tid/flere måneder. Ingen synlige følgeskader eller fuktindikasjon i underliggende himling på vaskerom.

(...)

Skadeomfang

Registrert på befaringen:

Synlig svelleskade og fuktindikasjon på parkettgulv.

Synlig svelleskade på bunnplate og bakeplate på benkeskap under kum.

Tilsvarende også på bakeplate i tilstøtende hjørneskap.

Synlig fuktopptrekk i bakenforliggende veggplater/panel

(...)

Igangsatt arbeid

Forsikringstaker vært i kontakt med flere rørleggere uten «respons». Skadeårsak derfor ikke funnet/avdekket.

Sakkyndig R. var på ny befaring den 29.10.21 og føyde til rapporten:

Hva forårsaket skaden, og hvorfor?

(...)

Ny befaring foretatt etter at skadeårsak var avdekket av D. VVS AS. Følgeskader vurderes å være som tidligere antatt, men forsikringstaker opplyste at rekvirert leverandør har registrert fukt i underliggende himling på vaskerom. Ingen fuktindikasjon registrert, så panel synes å ha selv tørket. Enkelte "dråpemerker" anses å kunne vaskes bort.

Igangsatt arbeid

(...)

Recover rekvirert for å få avdekket skadeårsak i ettertid da saken ble vurdert dekningsmessig av selskapet

(...)

Beboelighet

(...) Nei

Tap av husleieinntekter / tap av egen bolig (markedsverdi) per mnd.: 14.000,-

Annen info: Beboelig pr.d.d., men vil kunne anses ubeboelig ifm. utbedring av oppståtte følgeskader.

Reparasjonstid anses å kunne ta inntil 14 dager.

(...)

Arbeidsplan utarbeides for følgeskader.

Utført arbeid av Recover og D. m.m vil komme som et tillegg.

(...)

Oppsummering

Skadeårsak funnet å være en periodevis lekkasje fra vanntilkoblet kjøleskap.

Rapport fra Detektor VVS foreligger på saken

Foretaket overførte den 4.11.21 kr 30 920 i samsvar med kundeoppgjørssrapport datert samme dag.

Sikrede rekvirerte selv ny sakkyndig som beskrev skaden slik etter befaring den 6.11.21:

Hendelsesforløp: Familien har vært på ferie i utlandet fra den 11 juni 2021 til 17 august i 2021. Når de kommer hjem, oppdager de vannmengde på kjøkkengulv. Ukjent på hvor lenge vannet har oppstått liggende på gulvet.

På befaringsdagen fremviser eiere noen bilder som ble tatt når eier kom hjem. Det viser seg at vannet trolig ligget der en stund. Kan antas ca. i 1 måned periode. Vannet rant ned gjennom etasjeskillere og himling til vaskerom som ligger i etasjen under. Det er synlig tegn fra vannlekkasje på himlingen til vaskerom. Lekkassen har ikke påvirket innredningen på vaskerom pga. det er sluk på gulvet og vann som rant ned fra himling ble ikke liggende på gulvet.

(...)

NB! Årsak til vannlekkasjen: Takstmann kan ikke definere nøyaktig årsaken til vannlekkasjen. Rapporten er kun basert på visuell. I tillegg til det er basert ihht. Tidligere skaderapport og eiers forklaring.

(...)

Trenger mann å finne riktig årsak til skaden bør det utføres en befaring i en annen nivå ved å gjøre inngrep i konstruksjonen. Så lenge det er synlig fuktighet på gulvoverflate bør det vurderes riving av gulvoverflate inkludert gulvlister, sponplater, isolasjon og evt. takpanel på rommet under kjøkken.

Tørkingsprosessen tar ca. 4-6 uker. Følgeskader i rommet under(vaskerom) bør utbedres. Utbedringen skal ikke igangsettes før det er målt fuktigheten etter tørking.

(...)

Forbehold: Eier opplyser at rørlegger som ble sendt fra forsikringsselskapet har ødelagt døra til oppvaskmaskinen. I tilfellet bør det vurderes kjøp av ny oppvaskmaskin.

Eier fremviser noen fronter som ifølge han kan ikke gjenbrukes. Kjøkkeninnredning er fra ukjent årstall. Etter dialog med forsikringsselskapet hadde eier vært hos IKEA til å finne tilsvarende fronter. Fikk beskjed fra IKEA at den type kjøkkeninnredning er ikke lenge i produksjon.

Hvis det ikke finnes tilsvarende fronter da må det byttes hele kjøkkeninnredningen. Estimert kostnad til ny kjøkkeninnredning, oppvaskmaskin er beregnet ca.

kr. 80 000 – 105 000,- og det er ikke medtatt i kostnadsoverslaget.

Det er en ekstra kostnad med forbehold. Eventuelt nytt takpanel på vaskerom er ikke medtatt i kostnadsoverslaget som Tm. har opparbeidet.

Sikrede sendte kostnadsoverslag for "utbedringstiltak" fra E. Bygg på til sammen kr 165 339. Overslaget var datert 11.11.21 og estimerte tap av husleieinntekter på ca. kr 25 000. Sikrede sendte dette til foretaket den 15.11.21. Sikrede la også ved faktura for sakkyndig vurdering kr 11 875. Vedlagt var også flere bilder av kjøkkenet.

I det følgende diskuterte partene hva som var forskjell på takstene.

Foretaket gjorde en ny vurdering og utbetalte i tillegg kr 20 338 i samsvar med oppdatert kundeoppgjørsrapport fra 20.12.21.

Sikrede sendte kommentar fra E. bygg den 29.12.21 og orienterte foretaket om at det var vannskader på de nederste delene av kjøkkenet, og at dette ikke kunne brukes. Sikrede viste til at skaden hadde stått "uåpnet" fire måneder, og at det hadde utviklet seg mugg. Sikrede viste videre til at kjøkkenet ikke lenger var i produksjon, og at det ikke kunne skaffes reservedeler til det. Det hitsettes fra kommentaren til E. bygg som var datert 28.12.21:

Skaderapporten er basert på takstmannsretningslinjer som er gjeldende, tekniske forskrifter samt min erfaring i bransjen i over 24 år.

Kunde har vist bilde fra kjøkken hvor det er vann liggende på gulvet. Det bør rives hele gulvet, demonteres kjøkkenunderskaper, gulvlister osv.

Isolasjon i etasjeskillere fjernes og deretter tas en ny vurdering om takpanel på vaskerommet bør byttes ut. Kjøkken er antatt fra byggeåret og det er ikke sikkert at tilsvarende kjøkkenfronter finnes fortsatt på markedet. Alle de detaljene som er ovennevnt, bør vurderes underveis og takstmann kan ikke oppdage de kun ved visuell befarig.

I min konklusjon i kostnadsoverslag legger jeg til grunn som følgende:

1. Arbeid – totalsum = kr 80 640,- eks mva.
2. Materialer – totalsum = kr 32 412,- eks mva.
3. Tap av husleieinntekter – totalsum = kr 25 000,- eks mva.
(avhengig på hvor lang tid skal det brukes til å utbedre skaden). Har beregnet ca. 6-8 uker.
4. Takstmanns kostnader ca. kr. 9 500,- eks mva.

Kunden stiller spørsmål til meg på hvorfor har de ikke fått erstattet skaden til den kostnadsoverslaget som jeg har beregnet i min rapport. Som tidligere sagt jeg som takstmann kan ikke påta noen rolle når det gjelder erstatning.

Foretaket oppsummerte at det dekket differansen på årets og fjorårets strømrregning og sikredes kostnader til takst. Utover dette opprettholdt foretaket sitt standpunkt på utbedringstid og kostnad ved reparasjon. Det hitsettes fra e-posten som var datert 10.1.22 og viste til klagemuligheter:

(...)

Selskapet legger til grunn den tid det reparasjon av skaden tar. Våre partnere kunne utbedre skaden på 2 uker. Vi dekker derfor ikke ytterligere tap som følge av at dere ikke ønsker å benytte våre partnere, eller

som følge av den tiden det var uenighet i oppgjøret noe som forlenget prosessen med reparasjon.

Selskapet legger til grunn på taksert sum fra takstmann K(...) B(...) Takstmann er klar i sin rapport at omfang stemmer overens med deres takstmann. Vi kan ikke takserer for eventuelle skader som kan være skjult i konstruksjonen. Viser det seg under arbeidets gang at skaden har et annet omfang enn som beskrevet i rapporten, og at dette medfører høyere reparasjonskostnader, må vi få beskjed om dette så snart som mulig. Erstatningen ved kontantoppgjør kan ikke overstige det beløp selskapet skulle ha betalt for reparasjon eller gjenoppføring/gjenanskaffelse. R(...) kan utføre arbeidet for taksert sum og vi betaler derfor ikke mer enn det håndverkerne kan ferdigstille arbeidet for.

(...)

Vi gjør oppmerksom på at dere uttrykte ønske om kontanterstatning den 21.10.2021. Erstatning ble overført deres konto 04.11.2021. Den tid det har tatt siden erstatningen skyldes uenigheter i taksert sum og hvilke skader som kan ligge skjult. Etter samtale med deg kom det frem at deres mann jobber i saneringsfirma SSG som vi også har partneravtale med. Det vil være naturlig å forstå skadens utvikling og at det bør åpnes opp for tørk fortløpende for å unngå at skaden blir større. Dette ble ikke utført før i desember.

Klagemuligheter

Har du vært i kontakt med oss, men er fortsatt ikke fornøyd? Bruk skjemaet på <https://www.fremtind.no/klage>. Hvis du fortsatt ikke er enig i vår avgjørelse i klagen din, kan du ta saken videre til Finansklagenemnda.

Vi gjør oppmerksom på at fristen for å klage er seks måneder etter at du mottok dette brevet. Fristen avbrytes ved å klage skriftlig til Fremtind Forsikring, Finansklagenemnda eller ved å ta rettslige skritt. Hvis du ikke klager innen fristen, mister du retten til erstatning.

Sikrede skrev til foretaket samme dag og anførte at kjøkkenet ikke kunne repareres og måtte erstattes med et nytt. Sikrede viste til at alt av underskap var skadet av vann, og at dette ifølge hennes egen sakkyndige ville ta ca. fem uker å reparere. Sikrede anførte videre at de hadde satt i gang arbeid i henhold til bekreftelse fra foretaket pr. telefon. Sikrede viste også til at det ble tatt video og bilder underveis.

Foretaket skrev tilbake at det ikke hadde mottatt dokumentasjon som beskrevet og ba om en forklaring på hvordan skadene hadde oppstått i ettertid. Det ba også om å få tilsendt grunnlag for beregning av merforbruk av strøm. Foretaket orienterte om at deres partnere kunne reparere skaden på to uker til en kostnad som svarte til erstatningsbeløpet. Foretaket viste videre til at sikrede hadde bedt om kontant utbetaling i oktober i 2021.

Det ble utvekslet flere e-poster angående dokumentasjon på skaden, og sikrede anførte at hun ikke hadde akseptert kontant oppgjør, og at hun hadde sendt bilder av skadene og viste i tillegg til at det hadde blitt mugg i skuffene som følge av vannskadene.

Den 12.1.22 gjorde foretaket opp for utgifter til strøm og sakkyndig vurdering, til sammen kr 14 407, og anførte for det øvrige at det ikke var dokumentert skade på underskap.

Sikrede krever erstatning for vannskade på kjøkken og har vedlagt kostnadsoverslag fra E. bygg på kr 147 552, som må legges til grunn for oppgjøret. Sikrede viser til at foretaket ikke har tatt hensyn til denne taksten. Kjøkkenet er 28 år gammelt, og ingen kunne reparere det.

Sikrede anfører videre at de har hatt inntektstap fordi de ikke har hatt mulighet til å lage mat uten kjøkken. Sikrede viser videre til at de var en familie på fem, og at hun var gravid på dette tidspunktet, uten at det er tatt hensyn til dette.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører prinsipalt at klagefristen i fal. § 8-5, 2. ledd, er oversittet. Foretaket viser til at det sendte endelig avgjørelse med informasjon om klagemuligheter den 10.1.22, og saken ble klaget inn til Finansklagenemnda den 5.1.23. Subsidiært anfører foretaket at det har erstattet skadene i henhold til forsikringsavtalen og viser til at skadene er gjort opp i henhold til takst, og at utskifting av alle skapfronter, slik sikrede ønsker, ikke er

nødvendig.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretakets erstatningsoppgjør er korrekt, herunder om sikrede har oversett klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd.

Nemnda ser først på spørsmålet om sikrede har oversett klagefristen i fal. § 8-5 annet ledd slik den lød før 18.2.22:

Avslår selskapet et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatningen dersom ikke sak er anlagt eller nemndbehandling 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. (...)

Sikrede 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 i utgangspunktet lovens formkrav ved at foretaket opplyste om fristens lengde, hvordan den avbrytes og følgen av at den oversettes:

Klagemuligheter

Har du vært i kontakt med oss, men er fortsatt ikke fornøyd? Bruk skjemaet på <https://www.fremtind.no/klage>. Hvis du fortsatt ikke er enig i vår avgjørelse i klagen din, kan du ta saken videre til Finansklagenemnda.

Vi gjør oppmerksom på at fristen for å klage er seks måneder etter at du mottok dette brevet. Fristen avbrytes ved å klage skriftlig til Fremtind Forsikring, Finansklagenemnda eller ved å ta rettslige skritt. Hvis du ikke klager innen fristen, mister du retten til erstatning.

E-posten sier fristen avbrytes bl.a. med "skriftlig klage til" foretaket, men det er uklart om slik klage må være sendt via det aktuelle skjemaet, eller om annen type skriftlig klage er tilstrekkelig. Denne uklarheten må gå ut over foretaket. Spørsmålet blir da om e-post til foretaket på "skadepostinn@fremtind.no" datert 10.1.22 og etterfølgende kommunikasjon var fristavbrytende. E-posten sier:

(...)

Dette stemmer ikke, vi har igangsatt arbeidet etter deres bekreftelse per tlf. Ved igangsetting ble det tatt video samt bilder nøye underveis, og disse ble sendt til dere på mail. Dere har selv bekreftet skade samt skulde skader som var i konstruksjon ved åpning av vegg - gulv. dette ble det opplyst av takstmann også.

Dere har bekreftet at under arbeidsprosessen så skulle mannen min ta bilder samt vise hvor mye skader og kostnader komme på underveis. Dette sa dere at dere skulle betale. Vi har nå sett skadeomfanget og kommet frem til at kjøkkenet ikke kan repareres og må erstattes med nytt. Dette på grunn av at nesten alt av underskap var skadet av vann. Når det gjelder r(...) som dere henviser til, der har dem aldri gitt noe form for fast pris eller varighet på hvor mye skade omfanget er. Dem har aldri gitt oss eller dem på at denne prosessen vil ta 2 uker. Henviser dermed til takstmann som sier at bare tørkeprosessen vil ta ca. 5 uker. Vi kommer tilbake til dere med en konkret beløp dere hører fra vært advokat snarest.

(...)

Etter denne e-posten ble det sendt flere e-poster mellom partene der sikrede anførte at hun ikke hadde akseptert kontant oppgjør. Foretaket anførte at sikrede hadde akseptert kontant oppgjør, og at vannskaden med dette var oppgjort. Det ba sikrede eventuelt dokumentere merskade. Foretaket gjorde opp sikredes utgifter til sakkyndig bistand, kr 11 875, samt ytterligere strømutgifter kr 2 532, totalt kr 14 407, men opprettholdt sitt syn på utmålingen ellers. Nemnda mener kommunikasjonen fra sikrede ikke fremstår som en klage, men en diskusjon om hvordan saken skal gjøres opp. Foretaket har heller ikke oppfattet dette som en klage og gitt saken videre

til en instans for klagebehandling internt.

Ifølge Rt-1997-168 og HR-2021-2404 A er fal. § 8-5 en materiellrettslig foreldelsesregel som kommer til anvendelse uavhengig av hvilken begrunnelse foretaket har lagt til grunn for avslaget eller avkortningen. Dette innebærer bl.a. at realitetsdrøftelser av saken hos foretaket ikke er fristavbrytende, jf. Rt. 2001 s. 1457, se også LB-2005-121963, FinKN 2020-416, 2019-721, 2012-223 og FSN 6369.

Det følger av § 8-5 annet ledd at utgangspunktet for fristen er det tidspunktet sikrede "fikk" melding om avslaget. Det er nok at meldingen er kommet frem til sikrede, jf. også FinKN 2022-261. Fristen avbrytes bl.a. ved å kreve nemndsbehandling.

Avslaget med klagemuligheter ble sendt på e-post den 10.1.22 kl. 18.19, og det må da legges til grunn at sikrede mottok den samme dag, slik at fristen begynte å løpe den 10.1.22 og gikk ut den 10.7.22. Sikrede krevde nemndsbehandling hos Finansklagenemda den 4.1.23. Fristen var derfor oversittet med nesten et halvt år på dette tidspunktet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

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